

**Erfolg und Scheitern im professionellen Verständnis von
sozialpädagogischer Familienhilfe**

-

Eine Untersuchung bei Familienhelfern in Dresden

**Success and failure of social and educational family support in
professional understanding**

-

an investigation with family assistants in Dresden

Kruppke, Friederike

eingereicht als

MASTERARBEIT

an der

HOCHSCHULE MITTWEIDA

UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Fakultät Soziale Arbeit

Roßwein, 2010

Erstprüfer: Prof. Dr. phil. Beetz

Zweitprüfer: Prof. Dr. phil. Ehlert

Inhaltsverzeichnis

	Seite
Inhaltsverzeichnis	III
Abkürzungsverzeichnis	V
1 Einleitung.....	1
2 Sozialpädagogische Familienhilfe.....	4
2.1 Anspruch und Eignung der Hilfe.....	5
2.2 Ziele	9
2.3 Der Hilfeplan	10
2.4 Professionelle Kompetenzen.....	11
3 Erfolg und Scheitern von SPFH im theoretischen Diskurs	15
3.1 Herausforderungen in diesem Arbeitsfeld	15
3.1.1 Ausbildung und das eigene Wertsystem	15
3.1.2 Methoden	16
3.1.3 Kommunikation	20
3.2 Besondere Spannungsfelder in der SPFH	25
3.2.1 Arbeitsort - Nähe/Distanz	25
3.2.2 Auftragsklärung - Arbeiten zwischen Hilfe und Kontrolle.....	29
3.2.3 Zwangskontext und Freiwilligkeit der Familie	33
3.3 Bedingungen für erfolgreiches Arbeiten	34
3.3.1 Co-Arbeit.....	34
3.3.2 Supervision	37
3.4 Hindernisse und Grenzen von SPFH	41
3.4.1 Organisatorische Grenzen	41
3.4.2 Spannungsverhältnisse.....	43
3.4.3 Probleme von Anfängern	44
3.5 Steigerungsmöglichkeiten des Erfolgs	46
3.5.1 Die Rahmenbedingungen	46
3.5.2 Effizienzstrategien.....	48
4 Erfolg und Scheitern von SPFH aus Sicht von Familienhelfern	52
4.1 Datenerhebung	52

4.2	Datenanalyse	53
4.2.1	Definition v. Erfolg und Scheitern aus professioneller Sicht	53
4.2.2	Umgang mit Erfolg und Scheitern	57
4.2.3	Herausforderungen	59
4.2.4	Bedingungen für erfolgreiches Arbeiten	61
4.2.5	Hinweise für Anfänger.....	62
4.2.6	Auffälligkeiten und Widersprüche.....	64
5	Vergleich von Theorie und Praxis	68
5.1	Der Umgang mit Erfolg und Scheitern.....	68
5.2	Bedingungen für erfolgreiches Arbeiten	69
5.3	Qualifikationen von Familienhelfern	70
5.4	Hinweise für Anfänger.....	71
6	Resümee	73
	Anlagen	VI
	Literaturverzeichnis	XXXIII
	Erklärung zur Selbstständigen Arbeit	XXXVII

Abkürzungsverzeichnis

ASD	allgemeiner sozialer Dienst
BMFSFJ	Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend
DJI	Deutsches Jugendinstitut
KJHG	Kinder- und Jugendhilfegesetz
SASSA	Schweizerische Arbeitsgemeinschaft der Fachhochschulen und Höheren Fachschulen für Soziale Arbeit
SGB	Sozialgesetzbuch vom 26.06.1990 in der Fassung vom 14.12.2006 (BGBl I. S. 3134)
SPFH	sozialpädagogische Familienhilfe
ZPE	Zentrum für Planung und Evaluation Sozialer Dienste

1 Einleitung

Die bei weitem wichtigste Zutat bei einem Rezept für Erfolg ist, zu wissen, wie man mit anderen zurechtkommt.

(Theodore Roosevelt)

Das Zitat von Theodore Roosevelt gilt auch und besonders für die Sozialpädagogische Familienhilfe, kurz SPFH, der sich diese wissenschaftliche Arbeit widmet. In den letzten Jahren ist die SPFH stark expandiert, wodurch sich diese Hilfsform als die am häufigsten genutzte ambulante Jugendhilfsform herauskristallisiert hat. Generell scheinen die ambulanten Hilfen an Bedeutung zu gewinnen.¹ Laut dem statistischem Bundesamt erhielten Ende des Jahres 2005 in Deutschland 30 000 Familien Unterstützung durch die SPFH. Im Vergleich zum Jahr 2000 ist die Anwendung dieser Hilfsform um 54% gestiegen.² Diese enorme Nachfrage in den letzten Jahren ist auf die Erfolgsgeschichte der SPFH zurückzuführen. Diese Hilfe basiert auf einer kooperativen Zusammenarbeit mit den Eltern und Kindern und ermöglicht einen Zugang zu den Familien während Krisensituationen. Dadurch können die einzelnen Familienmitglieder wieder zueinander finden. Die Jugendhilfe verfügt damit über eine verlässliche ambulante Maßnahme.³

Gerade in der heutigen Zeit der steigenden Scheidungsrate ist es für Kinder und Jugendliche oft schwer einen festen Bezugspunkt zu finden. Das klassische Familienbild: Mutter, Vater und zwei Kinder existiert schon länger nicht mehr.⁴ Es scheint eher die Norm, wenn die Eltern von Kindern oder Jugendlichen nicht mehr zusammenleben. Häufig haben diese Kinder dann nur noch zu einem oder sogar gar keinem Elternteil mehr Kontakt. Dies ändert natürlich auch die Anforderungen an die SPFH. Ebenso ist die große soziale Ungleichheit in Deutschland für viele Familien von Nachteil, da Defizite in

¹ vgl. Fröhlich-Gildhoff / Engel / Rönna u.a. (Hg.) 2006, S.107

² vgl.

http://www.destatis.de/jetspeed/portal/cms/Sites/destatis/Internet/DE/Presse/pm/2006/10/PD06_439_225,templateld=renderPrint.psml

³ vgl. Kreuzer (Hg.) 2001, S. 252

⁴ <http://www.gofeminin.de/leben-junge-mutter/familie-f39719.html>

Bildung oder der Lebensqualität bestehen können. Auch dieser gesellschaftliche Umstand hat enormen Einfluss auf die SPFH.

Durch diese Hilfsform besteht die Möglichkeit hilfsbedürftige Familien in ihrem Alltag zu unterstützen.

[Familienhelfer] sind offen für alle Facetten des Familienalltags: für Probleme in Partnerschaft, Freizeit, Haushalt, Wohnung, Finanzen, Beruf und Ausbildung. [...] Die Zuständigkeit der FamilienhelferInnen ist umfassend, in diesem Sinne kann man von »AlltagsexpertInnen« sprechen.⁵

Das Positive an dieser Hilfe ist, dass sie direkt vor Ort in den Familien verläuft. Jedoch birgt dies auch enorme Hindernisse und Schwierigkeiten.

So fällt es beispielsweise schwer, die professionelle Distanz zu wahren, wenn ein Vertrauensverhältnis entstehen soll. Denn die Kooperation zwischen Familie und Familienhelfer kann keine Freundschaft sein, da dann die Objektivität der Fachkraft nicht mehr gewährleistet und der Familienhelfer auf lange Sicht handlungsunfähig wäre. Eine solche Beziehung von professioneller Distanz ist schwer herzustellen und muss dazu ständig in Betrachtung bleiben, denn Beziehungen entwickeln sich stets weiter. Deswegen kann eine bestehende Objektivität auch noch mit der Zeit verloren gehen.

An diesem Beispiel wird ersichtlich, dass die SPFH in einem komplexen Arbeitsfeld tätig ist, bei dem der Erfolg und das Scheitern der Arbeit sehr dicht beieinander liegen. Daraus ergeben sich folgende Fragen: Was bedeutet Erfolg und was Scheitern der SPFH? Und wie können diese Punkte beeinflusst werden?

In dieser wissenschaftlichen Arbeit werden der Erfolg und das Scheitern von SPFH erörtert. Dabei sollen die folgenden drei Hypothesen thematisiert werden:

- Familienhelfer, die neu in ihrem Arbeitsfeld sind, erleben große Unzufriedenheit.
- Im Laufe der steigenden Berufserfahrung als Familienhelfer steigt die Frustrationsschwelle.

⁵ vgl. Kreuzer (Hg.) 2001, S. 250

- Trotz theoretischen Grundwissens und der entsprechenden Qualifizierung sind Sozialarbeiter nicht optimal auf den Beruf des Familienhelfers vorbereitet.

In der ersten These geht es darum, dass das Gefühl des Scheiterns bei einem „Neuensteiger“ ohne Berufserfahrung in der SPFH überwiegen wird. Die zweite These behauptet, dass sich im Laufe der Berufszeit diese Unzufriedenheit positiv entwickelt. Das Gefühl des Scheiterns wird sich verringern, was darin liegen kann, dass Erfolg anders verstanden wird als zu Beginn. Die dritte Hypothese beschreibt, dass „Neueinsteiger“ sich in diesem Berufsfeld stets weiterentwickeln müssen. Ein Sozialarbeiter wird sich immer in einem Entwicklungsprozess befinden, der vor allem in den ersten Berufsjahren aufgrund fehlender praktischer Erfahrungen sehr rasant sein wird.

Der erste Abschnitt der Arbeit wird die theoretischen Grundlagen der SPFH darlegen. Daran anschließend werden die Herausforderungen und Spannungsfelder der Arbeit des Familienhelfers diskutiert. Im nächsten Abschnitt werden die Bedingungen aufgezeigt, die die Chance eines erfolgreichen Arbeitens erhöhen, sowie die Hindernisse die das Scheitern implizieren können. Dabei liegt ein Schwerpunkt auf der Anfängerproblematik. Im Gliederungspunkt 4 werden das empirische Vorgehen erläutert und die damit verbundenen Ergebnisse analysiert. Die dabei erhaltenden Fakten werden mit dem theoretischen Wissen verglichen und es wird geprüft, ob sich Überschneidungen, Ergänzungen oder Widersprüche auftun.

Danach werden die drei Ausgangsthesen erneut betrachtet und anhand der neuen Erkenntnisse überprüft.

Abschließend wird ein möglicher Ausblick über die Bedeutung der gewonnenen Erkenntnisse für die SPFH beziehungsweise für die Ausbildung des Familienhelfers gegeben.

2 Sozialpädagogische Familienhilfe

Die SPFH zählt zu den erzieherischen Hilfen, welche in den §§ 27 bis 35 im KJHG festgeschrieben sind. Wobei die SPFH im § 31 des KJHG wie folgt definiert wird:⁶

Sozialpädagogische Familienhilfe soll durch intensive Betreuung und Begleitung Familien in ihren Erziehungsaufgaben, bei der Bewältigung von Alltagsproblemen, der Lösung von Konflikten und Krisen sowie im Kontakt mit Ämtern und Institutionen unterstützen und Hilfe zur Selbsthilfe geben. Sie ist in der Regel auf längere Dauer angelegt und erfordert die Mitarbeit der Familie.⁷

Diese Hilfsform gehört zu den aufsuchenden Hilfen, wodurch sich der Arbeitsplatz des Familienhelfers in den Privaträumen der Familie befindet.⁸ Vor Ort muss an die Problemlagen der Familien angeknüpft werden, da diese zum größten Teil durch individuelle Ursachen impliziert werden.⁹ Bei der SPFH liegt der Fokus auf der ganzen Familie, denn diese soll befähigt werden ihre Probleme selbstständig zu lösen. Es ist – wie in der Definition bereits erwähnt – eine Hilfe zur Selbsthilfe. Somit ist die Mitarbeit der einzelnen Familienmitglieder die Voraussetzung zur Veränderung und daraus resultierend zur Zielerreichung.¹⁰ Diese Hilfe zur Erziehung beruht auf der Freiwilligkeit der Familie und dem Einverständnis der Erziehungsberechtigten. Die Intervention von Sozialer Arbeit darf somit nur erfolgen, sofern keine Kindeswohlgefährdung vorliegt und wenn die Eltern die Erlaubnis erteilt haben.¹¹ Als Ergänzung sollte auch vermerkt werden, dass die SPFH nicht ausschließlich angeboten wird um nur eine stationäre Unterbringung des Kindes oder Jugendlichen zu vermeiden.¹²

⁶ vgl. § 27 Abs. 2 SGB VIII

⁷ § 31 Abs. 1 SGB VIII

⁸ vgl. Krause / Peters (Hg.) 2002, S. 15

⁹ vgl. Schuster 1997, S. 11

¹⁰ vgl. ebd. 1997, S. 37

¹¹ vgl. Kreuzer (Hg.) 2001, S. 247

¹² vgl. Hargens (Hg.) 2000, S. 14

2.1 Anspruch und Eignung der Hilfe

Die rechtliche Grundlage eines Anspruchs auf SPFH ist im § 27 Absatz 1 SGB VIII festgeschrieben, was für alle Hilfen zu Erziehung gilt und für Minderjährige und deren Familien angedacht ist. Dieser Paragraph besagt, dass jeder Personensorgeberechtigte ein Anrecht auf eine Unterstützung zur Erziehung seines Kindes hat, wenn eine dem Wohl des Kindes entsprechende Erziehung nicht realisiert werden kann. Hinzuzufügen ist, dass die Hilfe dazu adäquat und bedingt ist.¹³ Ob ein erzieherischer Bedarf in der Familie gegeben ist, wird vom Jugendamt oder vom Allgemeinen Sozialdienst ermittelt. Für diese individuellen Prüfungen sind von professioneller Seite diagnostische sowie kommunikative Fähigkeiten gefragt. Als Hilfestellung wurden von Viola Harnach-Beck¹⁴ drei Merkmale hervorgehoben, auf die bei der Ermittlung des erzieherischen Bedarfs geachtet werden sollte.¹⁵

Bedarf herrscht demnach wenn:

- Sozialisationsbedingungen vorliegen, die die Entwicklung des Kindes oder Jugendlichen zu einer autonomen und sozial kompetenten erwachsenen Person behindern;
- die Erziehung die grundlegenden Bedürfnisse des Kindes oder Jugendlichen nicht in ausreichendem Maße berücksichtigt;
- das Kind gravierende Verhaltensauffälligkeiten oder Entwicklungsbeeinträchtigungen zeigt.¹⁶

Im Aushandlungsprozess zwischen dem Jugendamt und der Familie wird dann entschieden, welche von den Hilfen zu Erziehung geeignet ist.¹⁷ Zu diesen Hilfen gehören die ambulanten Hilfen, die Erziehungsberatung und die Sozialpädagogische Familienhilfe sowie der Erziehungsbeistand, die soziale Gruppenarbeit und die intensive Einzelbetreuung. Des Weiteren gibt es die teilstationäre Hilfe in Form der Tagesgruppe und Hilfen, die eine

¹³ vgl. § 27 Abs. 1 SGB VIII

¹⁴ Die Diplom-Psychologin Harnach-Beck lehrte als Professorin für Psychologie an der Fachhochschule für Sozialwesen in Mannheim mit dem Fokus auf Kinder- und Jugendpsychologie, Psychosoziale Diagnostik, Erziehungsberatung und Klinische Psychologie. vgl. <http://d-nb.info/gnd/106846124>

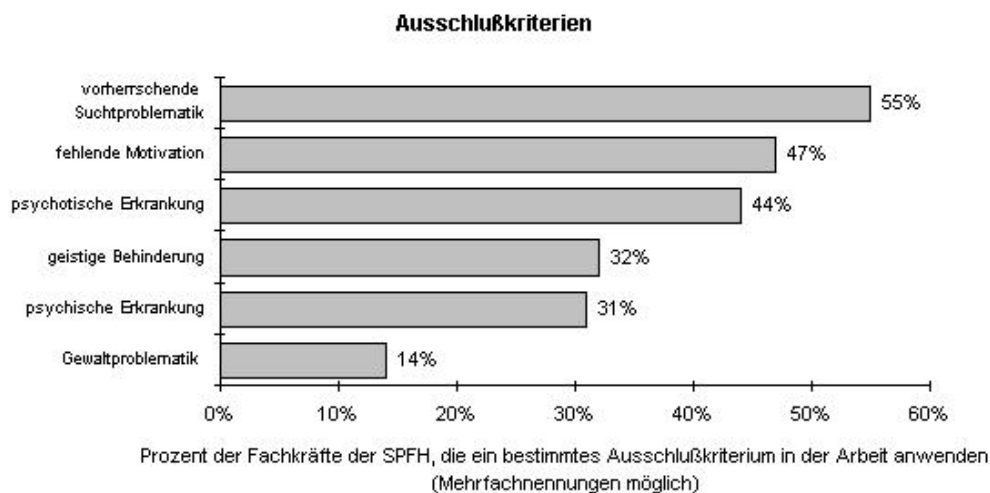
¹⁵ vgl. Kreuzer (Hg.) 2001, S. 246 f.

¹⁶ ebd. S. 247

¹⁷ vgl. ebd. S. 248

Fremdplatzierung implizieren: die Vollzeitpflege oder die Heimerziehung.¹⁸ Aus den unterschiedlichen Hilfen zur Erziehung resultiert nun die Frage: Wann ist die SPFH für eine Familie geeignet?

Bei der Untersuchung des Deutschen Jugendinstituts, welche vom BMFSFJ in Auftrag gegeben und 1998 veröffentlicht wurde, gaben Fachkräfte der SPFH einige Ausschlusskriterien an.¹⁹



20

Bei den Interviews des DJI mit den Fachkräften der SPFH wurde außerdem ersichtlich, dass sich die Ausschlusskriterien in den letzten Jahren verändert haben. Wobei früher klar und strikt definiert wurde, welche Familien für die SPFH nicht geeignet sind, sind nun die Prüfungen offener und individueller. Besonders empfehlenswert sind diese Prüfungen bei extremer Suchtproblematik und psychischen Krankheiten. Wenn unter diesen Umständen eine SPFH als Möglichkeit gesehen wird, darf diese jedoch nie als Ersatz einer Therapie eingesetzt werden. Aber sie kann als ergänzendes Element durchaus sinnvoll sein, vor allem wenn ein kooperatives Arbeiten zwischen Therapeut und Familienhelfer möglich ist. Wenn allerdings Sucht wie früher ein striktes Ausschlusskriterium, wäre, hätte dies im Bereich des Alkoholismus enorme Auswirkungen. Das DJI ermittelte, dass bei einem Drittel der Familien, die von SPFH begleitet und unterstützt werden, diese Problematik zutrifft. Des Weiteren

¹⁸ vgl. § 27 bis § 35 SGB VIII

¹⁹ vgl. BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 81

²⁰ ebd. S. 81 f.

zeigten die Interviews, dass es unterschiedliche Auffassungen gibt, ob SPFH in sogenannten chronischen Strukturkrisen möglich ist.²¹

Der Begriff „chronische Strukturkrisen“ basiert auf der Typologiebildung von Familien, entwickelt von Heidi Nielsen, Karl Nielsen und Wolfgang C. Müller im Jahre 1986 in Berlin. Bei ihrer Untersuchung, welche sich mit Langzeitwirkungen von SPFH beschäftigte, entwickelten sie drei Formen von Familienproblematiken, die sich wie folgt unterscheiden:²²

- **Familien in Einzelkrisen**, die ihren Lebensalltag weitgehend ohne fremde Hilfe bewältigen können und durch schwerwiegende unerwartete Ereignisse in Krisen geraten sind, die sie aus eigener Kraft nicht bewältigen können.
- **Familien in Strukturkrisen**, die Dauerbelastungen (z.B. Suchtprobleme, Gewalt, schlechte Wohnverhältnisse, Erziehungsschwierigkeiten, finanzielle Probleme) ausgesetzt sind und oft sozio-ökonomisch benachteiligt sind. Einzelereignisse führen in diesen Familien zum Einsatz eines Helfers.
- **Familien in chronischen Strukturkrisen** weisen gravierende Defizite in Sozialisation und Bildungserfahrung auf. Diese Familien haben in allen Lebensbereichen existentielle Probleme und verfügen nicht über Eigenpotential zur Lösung der Schwierigkeiten.²³

In den Achtzigern war die einheitliche Meinung der Autoren, dass SPFH nur für Familien in Einzel- oder Strukturkrisen möglich wäre. Diese Meinung wurde in den Jahren durch Familienhelfer revidiert, die erfolgreich mit Familien der dritten Kategorie zusammengearbeitet haben.²⁴

Bei der Untersuchung des DJI stellte sich außerdem heraus, dass ein Konzept der Familienhilfe gänzlich auf Ausschlusskriterien verzichtet.²⁵ „Der Grund dafür liegt darin, dass auch bei schwerwiegenden Krisen durch Sozialpädagogische Familienhilfe und deren Arbeits- und Zeitangebote eine umfassende Ressourcen-Landkarte der Familie entwickelt werden kann.“²⁶

Dennoch wird in den meisten Konzepten als Mindestanforderung die Freiwilligkeit der Familie zur Mitarbeit genannt. Dabei bleibt allerdings in den

²¹ vgl. BMFSFJ (Hg.) 1998, S.81

²² vgl. ZPE (Hg.) 2006, S. 27

²³ Nielsen/ Nielsen/ Müller 1986, S. 101 f., zit. n. ZPE (Hg.) 2006, S. 27 f., Herv. i. Orig.

²⁴ vgl. BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 17

²⁵ vgl. ebd. S.81

²⁶ Arbeitsgemeinschaft Dachauer Familienhilfe, Konzept der SPFH, 1992, S.10 zit. n. BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 81 f.

Konzepten undefiniert, was die Freiwilligkeit ausmacht, dass heißt ob sie beispielsweise schon beim Öffnen der Tür für den Familienhelfer anfängt oder erst bei der Teilnahme am Gespräch.²⁷

Eine besser geeignete Bezeichnung wäre daher die grundsätzliche Kooperationsbereitschaft. Zur Mindestanforderung wurden außerdem drei weitere Kriterien erwähnt: 1. die Wahrnehmung von mindestens einem Elternteil in der Familie, dass eine gewisse Problematik vorliegt, 2. die emotionale Verbundenheit der Familie sowie 3. der eigene Antrieb der Familienmitglieder. Wobei diesbezüglich ebenfalls unklar ist, wie weit dieser sich darstellen sollte, dass heißt in welcher Intensität oder auf was er sich genau zu richten hat.²⁸

Die Ergebnisse des DJI zeigten auch, dass im Laufe der Zeit eine Entwicklung bezüglich der Spezialisierung in den Projekten und bei den Familienhelfern stattgefunden hat. Dabei werden die Schwerpunkte auf unterschiedliche Fachgebiete der Sozialen Arbeit festgelegt, zum Beispiel auf Arbeit mit Familien, in denen ein Alkoholproblem besteht, Arbeit in Familien mit Säuglingen oder Arbeit in Familien mit Kindern, die eine Behinderung haben. Zu dem gibt es Arbeitsbedingungen, beispielsweise die Co-Arbeit von zwei Familienhelfern, die ein erfolgreiches Zusammenarbeiten von SPFH und Familie eher ermöglichen. Auf diese günstigeren Faktoren werden im Kapitel 3.3 *Bedingungen für erfolgreiches Arbeiten* näher eingegangen. Zum Fazit kann jedoch gesagt werden, dass allgemein klar festgelegte Kriterien, die zu einem Ausschluss der SPFH führen, ungeeignet sind. Jede Entscheidung, ob SPFH sinnvoll ist, muss individuell getroffen werden. Alle Ausschlusskriterien sind als Richtlinien zu verstehen. Es kommt dabei auf die praktischen Erfahrungen der SPFH an, die jeweiligen Möglichkeiten und die Anforderungen vor Ort. Das beinhaltet ebenso die fachliche Kontrolle und die Reflexion der selbst festgelegten Kriterien, die sich stets weiter entwickeln können.²⁹

²⁷ vgl. BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 82

²⁸ vgl. ebd. S. 82

²⁹ vgl. ebd. S. 82 f.

2.2 Ziele

Die SPFH, welche Ende der 60er Jahre entstanden ist, sollte der Forderung auf Reduzierung der Fremdplatzierungen von Kindern und Jugendlichen gerecht werden. Zum damaligen Zeitpunkt herrschte ein negatives Bild gegenüber dem eingesessenen Heimwesen³⁰. Eine SPFH sollte mit direkter und intensiver Betreuung den Kindern und Jugendlichen eine Hilfe in der Familie ermöglichen, welche zusätzlich weniger kostenintensiv sei. Das Modell der SPFH lief zuerst über Honorarsätze und -kräfte, welche sich aus Studenten und arbeitslosen Absolventen aus den pädagogischen und sozialen Berufen mit kaum praktischen Erfahrungen zusammensetzten. Aus der Geschichte der Sozialen Arbeit entwickelten die Fachkräfte ihren Auftrag für die SPFH, welche als Hilfe zur Selbsthilfe bekannt ist.³¹

In der praktischen Arbeit der SPFH handelt es sich um Ziele, die von Familien Helfern zusammen mit der Familie entwickelt, aufgestellt und in einem Hilfsplan festgehalten werden. Dazu werden die Möglichkeiten und Grenzen beider Seiten berücksichtigt und zusätzlich ein dementsprechend realistischer Zeitplan aufgestellt.³² Allgemein hat SPFH die Aufgabe durch Anleitung, Begleitung und Beratung der Familie Hilfestellung zu geben. Unter Anleitung meint fehlendes Wissen zu kompensieren, zum Beispiel die Eltern bei der Erziehungsarbeit zu stärken.³³

Begleitung impliziert eine Form der Unterstützung, wodurch die Familienstruktur stabilisiert werden soll, dabei ist darauf zu achten, dass bestehende Kommunikationsprobleme nicht weiter gefördert, beziehungsweise gefestigt werden.³⁴

Die Beratung wiederum soll der Familie die vorhandenen Handlungsmöglichkeiten aufzeigen, die aufgrund einer bestehenden Krise nicht gesehen werden. Durch die Familienhilfe sollen die Familienmitglieder ihrer eigenen Situation bewusst werden, um wieder selbstständig und

³⁰ Aufgrund des Umfangs werden die Gründe nicht weiter angeführt.

³¹ vgl. BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 7

³² vgl. SASSA (Hg.) 1999, S. 41

³³ vgl. Rieforth 1996, S. 68

³⁴ vgl. ebd. S. 68 f.

eigenverantwortlich leben zu können. Durch die Hilfe sollen sie ihre Ziele und Wünsche erneut definieren können, wodurch ihnen die Möglichkeit der Veränderung gegeben wird.³⁵

Im Handbuch³⁶ der Sozialpädagogischen Familienhilfe, welches vom Bundesministerium in Auftrag gegeben wurde, werden die Ziele in vier Arbeitsansätze aufgrund von 330 ausgewerteten Familienhilfen zusammen gefasst.³⁷

Der erste Arbeitseinsatz ist auf die Eltern und auf familiendynamische Aspekte zentriert. [...] Der zweite Arbeitseinsatz – 89 % der Familien genannt – zielt mit etwa gleich großem Arbeitsaufwand auf die Verbesserung der Außenkontakte und die gezielte Förderung der Kinder. [...] Der dritte Arbeitsansatz mit dem drittgrößten Arbeitsaufwand bezieht sich auf den lebenspraktischen Bereich³⁸ (bei 61 % der Familien genannt). [...] Der vierte Ansatz betrifft die Verbesserung der materiellen Grundlagen (bei 57 % der Familien).³⁹

2.3 Der Hilfeplan

Die Hilfeplanung hat einen prozessartigen Charakter, der aus Aushandlungselementen zwischen Familienhelfer und den einzelnen Familienmitgliedern besteht.⁴⁰ „Aushandeln bedeutet das Vermitteln und Zusammenführen unterschiedlicher Situationsdefinitionen und Handlungsvorstellungen [...] Mit Prozeßhaftigkeit [sic] wird die regelmäßige Begleitung des Hilfeprozesses angesprochen [...].“⁴¹ Die Aufgabe des Familienhelfers besteht unter anderem dabei die Hilfeplansitzung zu moderieren, die unterschiedlichen Sichtweisen sich anzuhören und ein kooperatives Arbeiten zu ermöglichen.⁴²

³⁵ vgl. Rieforth 1996, S. 68 f.

³⁶ Dieses Handbuch fasst viele Aussagen der SPFH zusammen, eine Art Bibel bzgl. des Themas. Es ist von 1998 und seitdem vom BMFSFJ im Internet publiziert und findet daher auch enorme Bedeutung in der vorliegenden schriftlichen Arbeit.

³⁷ vgl. BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 93

³⁸ Der lebenspraktische Bereich meint unter anderem eine Verbesserung der Wohnverhältnisse. vgl. BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 93

³⁹ ebd. S.93

⁴⁰ vgl. ebd. S. 44

⁴¹ ebd. S. 47

⁴² vgl. ebd. S. 44

Gesetzlich verankert ist der Hilfeplan im § 36 des KJHGs, wodurch abgesichert wird, dass Eltern beziehungsweise die Sorgeberechtigten wie auch die Kinder oder Jugendliche einen Anspruch auf eine umfassende Beratung bei den Hilfen zur Erziehung besitzen. Aufgrund der Tatsache, dass Hilfeleistungen zur Verfügung gestellt werden, kann dieses Gesetz als ein Dienstleistungsgesetz angesehen werden.⁴³

Das Ergebnis und somit der Hilfeplan soll Auskunft geben über den erzieherischen Bedarf, die Art der Hilfe, die daraus resultierenden Leistungen sowie die voraussichtliche Dauer der Hilfe. Diese Entscheidungen müssen in festgelegten Zeitabständen auf ihre Eignung angepasst werden, wodurch eine Hilfeplanfortschreibung unerlässlich ist. Zur bildlichen Untermauerung, dass es sich beim Hilfeplanprozess um ein Aushandlungsverfahren handelt, welches stets korrigierbar ist, befindet sich zusätzlich im Anhang ein möglicher Hilfeplanverlauf.⁴⁴

2.4 Professionelle Kompetenzen

Personen, die im Feld der erzieherischen Hilfen arbeiten wollen, verspüren in der Regel den Drang sich im sozialen Bereich zu engagieren. Außerdem haben sie eine positive Einstellung zu Kindern und Jugendlichen, sind generell interessiert an ihren Mitmenschen, offen, flexibel und verfolgen als Ziel soziale Gerechtigkeit.⁴⁵

Zuerst ist ein Vertrauensverhältnis zwischen Familienhelfer und Familie für eine erfolgreiche Arbeit wichtig. Daher ist die Familie vorab über die formalen Aspekte wie Datenschutz und Mitteilungspflicht gegenüber dem Jugendamt aufzuklären. Außerdem sollte die Familie zu Beginn die sanktionsfreie Option besitzen, sich gegen den Familienhelfer auszusprechen. Gründe der Sympathie können dabei schon eine Rolle spielen, schließlich hat die Zusammenarbeit zwischen dem Helfer und der Familie enormen Einfluss auf die Arbeit.⁴⁶

⁴³ vgl. Krause / Peters (Hg.) 2002, S. 49 f.

⁴⁴ vgl. ebd. S. 56

⁴⁵ vgl. ebd. S. 120

⁴⁶ vgl. Textor (Hg.) 1992, S. 442

Das Handeln des Familienhelfers basiert auf den allgemeinen Verhaltensformen des menschlichen Zusammenlebens und somit auf einem gesunden Menschenverstand. Dennoch darf dieser nicht mit einer qualifizierten fachlichen Ausbildung gleichgesetzt werden.⁴⁷

Für das professionelle Arbeiten werden Kenntnisse der Sozialwissenschaften wie Sozialpädagogik, Soziologie und Psychologie abverlangt. Das Wissen in diesen Bereichen ermöglicht dem Familienhelfer Theorien kritisch einzuschätzen und Beobachtungen besser zu beurteilen. Das theoretische Wissen hat eine herausragende Bedeutung für den Familienhelfer, denn es ermöglicht eine effektive Distanz zur Familie zu wahren, sowie eine Strukturierung der Familiensituation zu schaffen. Aufgrund der stets wechselnden Situationen in einer Familie müssen die Methoden flexibel eingesetzt werden. Das heißt, es reicht als Familienhelfer nicht nur aus Kenntnisse zur Anwendung von Methoden zu besitzen, sondern er muss diese auch adäquat und flexibel einsetzen können.⁴⁸ Ein fähiger Familienhelfer „[...] muß [sic] familien-, personen- und situationsbezogen wechseln können zwischen Elementen beispielsweise der Einzelfallhilfe, der Familientherapie, der sozialen Gruppenarbeit und der Gemeinwesenarbeit.“⁴⁹ Als Familienhelfer ist es wichtig sich der gegebenen Situation anpassen zu können, denn ein vorab festgelegter Handlungsplan wird in der SPFH nicht funktionieren.⁵⁰

Dieses Spektrum und unvorhersehbare Alltagsgeschehen sind die Gründe für ständig neue Aushandlungsprozesse mit der Familie. Für eine professionelle Gestaltung dieser Prozesse sind Supervision, Praxisberatung sowie das Team Rahmenbedingungen, die bei dieser Arbeit ein Muss sind. Dazu entwickeln sich professionelle Kompetenzen nur in den entsprechenden Rahmenbedingungen, wodurch sich Honorarkräfte in diesem Arbeitsfeld als ungeeignet einstufen lassen. Familienhelfer, die auf Honorarbasis arbeiten, sehen ihre Arbeit

⁴⁷ vgl. Fritzsche / Fromm / Giese u.a. (Hg.) 1994, S. 72

⁴⁸ vgl. Deutschen Verein für öffentliche und private Fürsorge (Hg.) 1981, S. 58 f.

⁴⁹ ebd. S. 59

⁵⁰ vgl. BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 96

überwiegend nur als vorübergehend an, wodurch kein Raum für die Entwicklung von Kompetenzen besteht.⁵¹

Am besten geeignet für die Arbeit als Familienhelfer sind Personen, die eine Ausbildung als Sozialarbeiter oder Sozialpädagogen besitzen, denn diese befähigen am ehesten die diversen Arbeitsbereiche zu kombinieren.⁵² „Von der Ausbildung her ist der Sozialarbeiter in besonderem Maße zur multidisziplinären Betrachtungsweise und zur Integration von psychologischen, soziologischen, rechtlichen, sozialmedizinischen und pädagogischen Gesichtspunkten befähigt.“⁵³

Im Handbuch des Deutschen Jugendinstituts wird sogar auf Probleme hingewiesen, die entstehen können, wenn Psychologen oder Erzieher als Familienhelfer fungieren. Bei den Psychologen könnte die materielle Ebene und somit Sachhilfen und andere Ressourcen keine Beachtung bekommen. Wohingegen die Soziale Arbeit versucht an allen erdenklichen Ressourcen anzuknüpfen. Hingehen könnten die Erzieher ihr Augenmerk zu sehr auf die Kinder richten und dabei die Familie als Ganzes aus den Augen verlieren. Außerdem beschäftigen sich diese Ausbildungen im Gegensatz zur Sozialen Arbeit weniger mit der Mobilisierung außerfamiliärer Ressourcen. Dabei ist das Ziel der SPFH gemeinsam mit der Familie die inner- und außerfamiliären Ressourcen zu entdecken, zu entwickeln und für die Familie einsetzbar zu machen.⁵⁴

Familienhelfer, die neu in ihrem Arbeitsfeld sind, sollten unbedingt von bereits vorhandenen Fachkräften in der Einarbeitsphase unterstützt werden. Professionelle untereinander sollten sich immer gegenseitig unterstützen.⁵⁵ Zu Beginn gehört dazu:

- daß [sic] AnfängerInnen in diesem Arbeitsgebiet zunächst mit erfahreneren FamilienhelferInnen mitgehen,
- oder daß [sic] sie gemeinsam eine Familie in Co-Arbeit betreuen,

⁵¹ vgl. BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 96 f.

⁵² vgl. ebd. S. 95 und vgl. Textor (Hg.) 1992, S. 442 f.

⁵³ Pfeifer-Schaupp 1995, S. 141, zit. n. BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 96

⁵⁴ vgl. BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 95 f.

⁵⁵ vgl. ebd. S. 97

- durch ein Angebot intensiver und anfangs häufiger Praxisberatung durch erfahrenere KollegInnen oder durch Leitungsfachkräfte der SPFH,
- durch ein erhöhtes Angebot an Supervision, zeitlich oder nach Bedarf;
- durch zur Verfügung Stellen von Zeit, Instrumenten und Fortbildungen zur Selbstevaluation.⁵⁶

Dennoch reicht eine einmalige Hochschulausbildung über Sozialarbeit oder Sozialpädagogik nicht aus, um auf Dauer professionell Arbeiten zu können. Familienhelfer sollten ihre Arbeit stets hinterfragen. Das bedeutet eine ständige Selbstreflexion sowie Fremdreflexion durch beispielsweise Supervision oder Teambesprechungen.⁵⁷ Fortbildungen sind wichtig, um die Kompetenzen des Familienhelfers in den Sozialwissenschaften zu erweitern und um die daraus bedeutenden Erkenntnisse für die eigene Arbeit herauszufiltern und zu nutzen.⁵⁸ Schließlich ist Aufgabe von Fortbildungen das Verhalten des Familienhelfers in seiner Arbeit zu verbessern. Je breiter dessen Handlungsspektrum ist, um so eher besteht die Möglichkeit, dass es zur Familie passt. Dabei kann jede hilfreiche Handlung enormen Einfluss auf die Arbeit und Entwicklung mit der Familie haben.⁵⁹

⁵⁶ BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 97

⁵⁷ vgl. ebd. S. 96 und vgl. Krause / Peters (Hg.) 2002, S. 123 ff.

⁵⁸ vgl. Deutschen Verein für öffentliche und private Fürsorge (Hg.) 1981, S. 58

⁵⁹ vgl. Rieforth 1996, S. 71 f.

3 Erfolg und Scheitern von SPFH im theoretischen Diskurs

Erfolg und Scheitern liegen in der SPFH sehr dicht beieinander. Bereits der Arbeitsort bürgt Schwierigkeiten, da sich dieser gleichzeitig in den Privaträumen der Klienten befindet. Die Arbeitsbedingungen sind dazu gänzlich intensiver als in vielen anderen sozialen Berufen. Daher ist es wichtig, dass die Familienhelfer professionell arbeiten und ihre Arbeit mit einem gewissen Selbstverständnis ausüben. Von den Familienhelfern wird erwartet, dass sie die Familie befähigen wieder selbständig zu agieren und die Eltern wieder volle Verantwortung für ihre Kinder übernehmen können. Für die Fachkräfte der SPFH bedeutet dies eine große Gestaltungsfreiheit, bei der ihnen Fähigkeiten des selbständigen Arbeitens und Strukturierens abverlangt werden.⁶⁰

In diesem Kapitel geht es um Einflussfaktoren auf die SPFH im positiven wie im negativen Sinne. Dabei ist im positiven Sinne die erfolgreiche Arbeit von SPFH gemeint und im negativen Sinne dessen Ausbleiben, beziehungsweise der Misserfolg. Wie bereits erwähnt liegen beide Punkte sehr dicht beieinander.

Erfolg kann bereits durch verschiedene Personen auch unterschiedlich gesehen werden. Allgemein kann jedoch festgehalten werden, dass Erfolg in der Sozialen Arbeit meint, dass Personen aufgrund von Fremdhilfe wieder selbstständig werden und eine helfende Organisation nicht mehr notwendig ist.⁶¹

3.1 Herausforderungen in diesem Arbeitsfeld

3.1.1 Ausbildung und das eigene Wertsystem

Jede Person und somit auch jeder Familienhelfer wurde durch seinen familiären Background sozialisiert. Dazu kamen weitere Einflussfaktoren – wie zum Beispiel das Studium der Sozialen Arbeit – die die moralischen Einstellungen

⁶⁰ vgl. Deutschen Verein für öffentliche und private Fürsorge (Hg.) 1981, S. 61 f.

⁶¹ vgl. Kleve 2007, S. 81 f.

des eigenen Wertesystems stark beeinflusst haben. Der Großteil der Familienhelfer kommt aus der Mittelschicht, wodurch sich die Normen und Werte daran angliedern. Die Ausbildung trägt nicht wesentlich beziehungsweise nur sehr abstrakt durch beispielsweise Sozialisationstheorien dazu bei, die Normen anderer Herkunftsschichten zu verstehen. Somit wird die Vielfalt der Probleme, welche in der Berufspraxis bestehen, nur wenig thematisiert. Die Schwierigkeit eines Familienhelfers besteht daher im konkreten Handeln, denn das Rollenbild des Familienhelfers fand im Studium nicht oder nur sehr gering Beachtung. Um allerdings mit Menschen aus anderen soziokulturellen Schichten zusammen zu arbeiten, sollte ein Familienhelfer Fähigkeiten wie Empathie, Ambiguitätstoleranz und Rollendistanz besitzen.⁶²

3.1.2 Methoden

Laut Wolfgang Müller (1990) besteht methodisches Arbeiten aus systematischem Vorgehen, welches sich von spontanen Handlungen enorm unterscheidet. Er beschreibt das methodische Arbeiten sehr plastisch, mit dem Bild eines Brandes.⁶³ Es handelt sich dabei um die „Fähigkeit, nicht einfach loszulaufen, wenn einer sagt, hier brennt`s, sondern erst einmal zu fragen: Was brennt? Warum brennt es? Wann hat der Brand angefangen? Welche Güter brennen?“⁶⁴ Methodisch vorzugehen bedeutet, erst die gegenwärtige Situation zu analysieren und dann abzuwägen, was folglich der erste Schritt sein sollte. Spontanes, unüberlegtes Helfen ist eventuell in einer akuten Krisensituation naheliegender, kann aber negative Konsequenzen beinhalten. Müller vergleicht dies mit einer Feuerwehr, die den Brand zwar schnell löscht, wobei aber im Nachhinein die Wasserschäden häufig schlimmer als die des eigentlichen Brandes sind.⁶⁵

⁶² Deutschen Verein für öffentliche und private Fürsorge (Hg.) 1981, S. 61 f.

⁶³ vgl. Müller 1990, zit. n. vgl. Kreuzer (Hg.) 2001, S. 18

⁶⁴ ebd. S. 18 f.

⁶⁵ vgl. Kreuzer (Hg.) 2001, S. 19

Eine Zusammenfassung von Prinzipien, die professionelle Familienhelfer anwenden sollen, haben Heidi Nielsen⁶⁶, Karl Nielsen⁶⁷ und C. Wolfgang Müller⁶⁸ erstellt.⁶⁹

Vorgehensweise, die erfolgreiche Familienhelfer anwenden:

- Klarheit darüber kriegen, was man will. Keine intellektuellen Auseinandersetzungen führen, Offenheit und Kooperation anbieten;
- weder die Probleme der Familie definieren noch lösen. Das muss die Familie selber machen. Dabei können Familienhelfer unterstützen;
- Aufmerksamkeit behalten für Unterstützung statt Überversorgung;
- Durchsetzungsvermögen entwickeln, ohne autoritär zu sein;
- Distanz behalten und in bestimmten Situationen auf Distanz verzichten können;
- Überangebote vermeiden;
- praktische Hilfe leisten, mit anpacken;
- Informationsdefizite ausgleichen; Heranführen an Nutzung sozialer Netzwerke für die Eltern und die Kinder.⁷⁰

Im Nachhinein verweist Müller darauf, dass der Übergang von der Ausbildung bis hin zur professionellen Arbeit gekoppelt ist mit dem methodischen Arbeiten. Familienhelfer, die die Prinzipien des methodischen Arbeitens anwenden, das heißt sie verstehen und sie nutzen, sind professionalisiert.⁷¹

Als nächstes ist darauf hinzuweisen, dass ein Unterschied zwischen den Begriffen „Methoden“ und „Methodisches Arbeiten“ existiert. Hiltrud von Spiegel hat dies (1993) so definiert:⁷²

»Methode« (ist) ein »Instrumentarium überwiegend erlernbarer Fertigkeiten«, »Handwerkszeug oder Sozialtechnik«. »Methodisches Arbeiten« bedeutet dagegen, in »Konzepten« zu arbeiten. Methoden können methodisches Arbeiten nicht setzen und sicheres methodisches Arbeiten setzt den Einsatz von angemessenen Methoden und darauf bezogenes spezifisches »Verfahrenswissen« voraus.⁷³

⁶⁶ Diplom-Psychologin Heidi Nielsen ist u.a. als Supervisor, Therapeut und Couch tätig. vgl. http://www.fabev.de/index.php?option=com_content&view=article&id=73&Itemid=67

⁶⁷ Karl Nielsen ist diplomierter Psychologe und Soziologe. vgl. http://translate.google.de/translate?hl=de&langpair=en|de&u=http://www.nlp-institutes.net/nlp_coaching_artikel_e.htm

⁶⁸ Dr. C. Müller ist seit 2009 Professor für Democratic Governance am Institut für Staatswissenschaften an der Universität in Wien. vgl. <http://www.dieuniversitaet-online.at/professuren/curricula-vitae/beitrag/news/univ-prof-dr-wolfgang-c-mueller/80.html>

⁶⁹ vgl. Kreuzer (Hg.) 2001, S. 19

⁷⁰ Nielsen / Nielsen / Müller 1986, S. 190, zit. n. Kreuzer (Hg.) 2001, S. 19

⁷¹ vgl. Müller 1996, S. 13, zit. n. vgl. Kreuzer (Hg.) 2001, S. 19

⁷² vgl. Kreuzer (Hg.) 2001, S. 16

⁷³ Hiltrud von Spiegel 1993, zit. n. Kreuzer (Hg.) 2001, S. 16

Methoden sind intervenierende Maßnahmen, die genutzt werden um ein bestimmtes Ziel zu erreichen. Dabei gibt es ursprünglich drei Methoden in der Sozialen Arbeit: die soziale Einzelhilfe, die Gruppenarbeit und die Gemeinwesenarbeit.⁷⁴ Durch die Methoden werden Vorstellungen von einer kalkulierten Sozialen Arbeit impliziert, was den Anschein weckt, die Arbeit wäre planbar. Mit den Methoden ist der Wunsch, aber auch die Hoffnung verbunden, das gewünschte Ziel sicher zu erreichen.⁷⁵ Allerdings handelt es sich bei der Sozialen Arbeit um eine Hilfe zur Selbsthilfe, wodurch es in einer kooperativen Zusammenarbeit zwischen Klient und Sozialarbeiter darum geht einen individuell passenden Weg zu finden. Dieser Aushandlungsprozess und das damit verbundene Vorgehen macht es unmöglich Methoden zu standardisieren. Schlussendlich kann daher methodisches Handeln keine Sicherheit gewähren, dass das vorab festgelegte Ziel erreicht wird.⁷⁶ Dennoch können und müssen Methoden in der Sozialen Arbeit dem Sozialarbeiter Entlastungen im Alltagshandeln ermöglichen. Jedoch wird es nie den einen konkreten gleichen Ablauf geben.⁷⁷ „Methoden innerhalb der Sozialen Arbeit sind demnach einerseits dadurch gekennzeichnet, dass sie der Situation und dem Handeln der SozialarbeiterInnen Struktur geben, dass sie aber andererseits immer offen und variabel sind und gehandhabt werden können.“⁷⁸

Wilhelm Klüsche⁷⁹ hat Ende der 80er Jahre mit 300 Fachkräften der sozialen Arbeit eine schriftliche Befragung bezüglich verschiedener Themen ihrer Arbeit durchgeführt. Bei der Frage, wie sie den Stellenwert von methodischen Anteilen in ihrer Arbeit einschätzen, haben 41% ihn als „unbedingt nötig“ und 37% ihn als „eher nötig“ beschrieben. Abgesehen von der somit insgesamt hohen Prozentzahl von 81%, die den methodischen Anteil als nötig empfunden haben, war auffällig, dass 70% eine Zusatzausbildung anstrebten.

⁷⁴ vgl. Kreuzer (Hg.) 2001, S. 13 f.

⁷⁵ vgl. Lattke 1962, S. 28, zit. n. vgl. Rauschenbach (Hg.) 2005, S. 53

⁷⁶ vgl. Rauschenbach (Hg.) 2005, S. 55 ff.

⁷⁷ vgl. ebd. S. 67

⁷⁸ ebd. S. 67

⁷⁹ Dr. Wilhelm Klüsche war Professor für Klinische Psychologie und Dekan des Fachbereiches Sozialwesen an der Hochschule Niederrhein. vgl. <http://www.uni-protokolle.de/nachrichten/id/94496/>

Vergleicht man diese Daten mit den Ergebnissen von Ilke Hausmanns, die (1995) 621 Fachkräfte befragt hat, erhält man ähnliche Befunde. Bei der zweiten Untersuchung wünschten sich 50% der Fachkräfte in „didaktisch-methodischen Angeboten“ und circa 45% in „Gesprächs- und Familientherapie“ eine Zusatzausbildung.⁸⁰

Der ersichtlich ausgeprägte Wunsch nach Zusatzausbildungen wirft die Frage auf, warum dieses Streben nach weiteren Qualifikationen so immens hoch ist? Klüsche findet die Antwort in der Handlungsunsicherheit, der die Befragten mit der Zusatzausbildung entgegen steuern wollen.⁸¹

Laut Michael Galuske⁸² (1999) ist die Beständigkeit des Methodenthemas auch kein Zufall. Er sieht in dem anhaltenden Diskussionsboom Unmengen von Hoffnungen, die von Seiten der Professionellen bestehen.⁸³

Zugewinn an Handlungssicherheit in unübersichtlichen Situationen des Berufsalltags, Bewältigung von Angst und Unsicherheit angesichts komplexer Anforderungen und begrenzter Steuerbarkeit von Interventionen, Imagegewinn und nicht zuletzt ein erhöhtes Maß an Professionalität.⁸⁴

Jedoch bleibt es fragwürdig inwieweit Methoden dies alles ermöglichen. Zum Stand der Methodenentwicklung ist noch darauf zu verweisen, dass der Focus der Methoden sich erweitert hat. Somit gibt es neben den altbewährten Methoden, eine Akzentuierung auf.⁸⁵

- die Konjunktur niedrigschwelliger, alltags- und lebensweltlicher Ansätze (z.B. Straßensozialarbeit);
- die Integration gemeinwesenorientierter Arbeitsprinzipien in einzel- und gruppenbezogene Interventionsformen (z.B. Case Management)
- die theoriebasierte (Weiter-)Entwicklung einer aufgeklärten sozialpädagogischen Fallarbeit (z.B. multiperspektivische Fallarbeit) und Diagnostik (z.B. rekonstruktive Sozialpädagogik); die zunehmende Bedeutung von planungs- und organisationsbezogenen Methoden (z.B. Sozialmanagement; Jugendhilfeplanung).⁸⁶

⁸⁰ vgl. Kreuzer (Hg.) 2001, S. 16

⁸¹ vgl. ebd. S. 27 f.

⁸² Dr. Michael Galuske ist spezialisiert auf: Theorie und Geschichte der Sozialpädagogik und Professor an der Universität Kassel. vgl. <http://cms.uni-kassel.de/unicms/index.php?id=7787>

⁸³ vgl. Kreuzer (Hg.) 2001, S. 29

⁸⁴ Galuske 1999, S. 285, zit. n. Kreuzer (Hg.) 2001, S. 29

⁸⁵ vgl. Rauschenbach 2005, S. 337

⁸⁶ ebd. S. 337

3.1.3 Kommunikation

Die Entstehung von Kommunikation basiert auf einer Interaktion zwischen zwei Menschen, die sich gegenseitig beobachten und dies auch realisieren. Wenn zwei Personen, die sich bis dato noch fremd sind, das erste Mal begegnen, ist es für beide fragwürdig und ungewiss, wie jeder sich selber verhalten soll und wie sich ihr gegenüber verhalten wird. Diese doppelte Unsicherheit, genannt doppelte Kontingenz, wird durch Kommunikation entschärft. Laut der Systemtheorie ist es nicht möglich autopoietische⁸⁷ Systeme von außen zu verändern. Dies können sie nur durch sich selbst.⁸⁸

Der Gedanke einer Person kann nie genauso eingearbeitet werden, wie er ursprünglich gedacht wurde. Es muss erst eine Umwandlung von gedachter in gesprochener Sprache vollzogen werden. Wie anschließend die Sprache im sozialen System wieder aufgenommen wird, ist im Vorfeld noch unklar. Die Aufnahme des Gesprochenen ist von verschiedenen Kriterien abhängig, unter anderem vom Kontext oder vom Verhalten des Sprechers. Wie etwas Gesprochenes aufgenommen wird, hängt somit vom jeweiligen sozialen System ab und kann daher auch von verschiedenen Menschen unterschiedlich aufgefasst werden. In der Systemtheorie spricht man dabei von der Entstehung eines neuen Systems, dem Beratungssystem, wenn eine Interaktion zwischen dem Klienten- und dem Sozialarbeitersystem vollzogen wird.⁸⁹

Kommunikation und Gespräch bestimmen die gesellschaftliche Organisation. Das heißt, Kommunikation entsteht nicht durch Organisation, sondern es ist vielmehr die gesellschaftliche Kommunikation, die zur Entstehung eines sozio-kulturellen Systems führt. Jedes menschliche System ist daher ein sprachliches bzw. Kommunikations-system.⁹⁰

Da Kommunikation in jeder menschlichen Beziehung vorhanden ist, hat sie auch in der SPFH einen großen Stellenwert. Jede Familie kann auf ihre Art mittels sprechen ihre Ansichten und die damit verbundenen Ängste ausdrücken.

⁸⁷ „Autopoiese“ ist ein Begriff aus der soziologischen Systemtheorie von Niklas Luhmann und beschreibt Systeme als operativ und geschlossen, die sich nur durch sich selbst verändern können. vgl. <http://www.hyperkommunikation.ch/bibliothek/autopoiese/autopoiese.htm>

⁸⁸ vgl. Kleve 2007, S. 77

⁸⁹ vgl. ebd. S. 77 f.

⁹⁰ Anderson/ Goolishian 1990, zit. n. BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 264

Durch Sprache ist es möglich, Meinungen abstrahiert bis ganz konkret zu verdeutlichen und diese mit Emotionen zu untermauern. Das Ziel der SPFH, die Selbsthilfe, beinhaltet ebenso sich verbal verständigen zu können. Jenes schließt die Kommunikation untereinander, welche zur Lösungsfindung gebraucht wird, mit ein.⁹¹

Jedoch gehört zur Kommunikation nicht nur die verbale, sondern auch die nonverbale Kommunikation. Beide Formen können Missverständnisse hervorrufen, die es in der SPFH zu vermeiden gilt. Beispielsweise können beide Kommunikationsformen inkongruent zueinander wirken, wodurch die Bedeutung sehr unterschiedlich interpretiert werden kann. Solche Doppelbotschaften müssen zur besseren Verständigung geklärt werden. Es ist vor allem auch anzumerken, dass es keine Körpersprache gibt, die von allen gleich verstanden wird. Die Körperhaltung „verschränkter Arme“ bedeutet auch nicht immer Abgrenzung, sondern kann ebenso konzentriertes Zuhören bedeuten.⁹² Es gibt allerdings drei Prinzipien der Körpersprache: Kongruenz, symmetrische Körperhaltung und Rapport, die hilfreich sind um sein Gegenüber besser zu verstehen. Diese sind aber wiederum nur Richtlinien und können keine 100%-igen Aussagen über die Situation des Gegenübers treffen.⁹³

Unter **Kongruenz** wird die Übereinstimmung von sprachlichem Inhalt, der Körperhaltung und der Stimme verstanden. Kongruent sind etwa ein trauriger Anlaß [sic], eine leise Stimme und wenig Gesten oder ein fröhlicher Anlaß [sic], eine laute, melodische Sprache und lebhaftes Gesten.

Eine **symmetrische Körperhaltung** ist eine aufrechte Haltung (sitzend oder stehend), bei der sich die rechte und die linke Körperhälfte spiegelbildlich gleichen. Eine solche Körperhaltung wird häufig (vorübergehend) eingenommen, um Zustimmung auszudrücken, wenn Probleme gelöst sind oder neue Sichtweisen sich eröffnet haben.

Unter **Rapport** werden eine übereinstimmende Körperhaltung und ähnliche Bewegungen zwischen zwei Menschen verstanden, die in Übereinstimmung miteinander reden.⁹⁴

Zu einem konstruktiven Gespräch gehört es auch seinem Gesprächspartner zuzuhören, offen und einführend zu sein, sowie allgemein Interesse am Gesprächspartner und dessen Sorgen zu zeigen. Dies impliziert dem Gegenüber eine Form der Wertschätzung. Bei einem Gespräch in der SPFH ist

⁹¹ vgl. BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 264 f.

⁹² vgl. Montamedi 1996, zit. n. vgl. BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 265

⁹³ vgl. BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 265 f.

⁹⁴ ebd. S. 265, Herv. i. Orig.

es vorteilhaft, kurze Fragen zu stellen, die präzise und einfach formuliert sind. Somit sollen keine Fachtermini verwendet und auf lange verschachtelte Sätze inklusive Doppelverneinungen verzichtet werden.⁹⁵ Zum aktiven Zuhören gehört es auch Pausen zuzulassen. Pausen ermöglichen über das Gesagte nachzudenken, wodurch ein Informationsverlust entgegen gewirkt wird. Eine Kommunikation ist daher abhängig von der Person, der Sprache, der Körperhaltung und von der Situation, dem Kontext auf den im Folgenden eingegangen wird.⁹⁶

Details können bei einem Elterngespräch von immenser Bedeutung sein. Der Einfluss der Situation beginnt bereits vor dem Gespräch, beispielsweise bei der Sitzordnung. Für eine angenehme Gesprächsatmosphäre eignet sich ein runder Tisch. An diesem haben die Gesprächspartner die Möglichkeit den Blickkontakt des anderen auch einmal auszuweichen, ohne dass dies unhöflich empfunden wird. Wenn Entscheidungen geklärt werden sollen, eignet sich daher eher ein Tisch an dem man sich gegenüber setzt.⁹⁷

Bei solchen Elterngesprächen ist es stets notwendig, die Eltern von Seiten der Fachkräfte zu motivieren und gegebenenfalls zu unterstützen. Durch diese Gespräche kann die Akzeptanz von Veränderungen auf Seiten der Klienten erhöht werden, denn es entsteht die Möglichkeit eines gemeinsamen Arbeitsprozesses zwischen Klienten und Sozialarbeiter. Bei der gemeinsamen Erarbeitung des Lösungsweges hat die jeweilige Familie Mitspracherecht und kann sich aktiv bei der Lösung des Problems beteiligen. Somit fühlt sie sich ernst genommen und wird im Anschluss eher hinter dem Lösungsweg stehen und sich daran beteiligen. Konstruktive Kommunikation ist somit wesentlicher Bestandteil einer erfolgreichen SPFH und kann als Ressource, wie Macht oder Geld verstanden werden.⁹⁸ „Gelungene Kommunikation – sich ausdrücken und verstanden werden – trägt wesentlich zu Lebensqualität und Selbstwertempfinden bei.“⁹⁹

⁹⁵ vgl. Rietmann/ Hensen (Hg.) 2009, S. 16

⁹⁶ vgl. BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 265 f.

⁹⁷ vgl. Rietmann/ Hensen (Hg.) 2009, S. 16 f.

⁹⁸ vgl. ebd. S. 13 f.

⁹⁹ ebd. S. 14

Eine lösungsorientierte Gesprächsführung ist eine Methode, die sich vor allem durch die Ressourcenorientierung sowie durch die Anregung zum selbständigen Handeln auszeichnet. Es geht darum, Beziehungen in der Familie wieder positiv aufleben zu lassen. Dabei werden die Probleme der Familie in einem Prozess er- und bearbeitet. Diese erfolversprechende Methode eignet sich bei Konflikten, zum Beispiel zwischen den Generationen. Generell ist die lösungsorientierte Gesprächsführung vielversprechend, wenn es um gegensätzliche Meinungen, um belastende Themen oder um bestehende Konflikte geht. Sie kann erst einmal dazu dienen, dass die Familienhelfer mehr über die Gedanken und Ressourcen der Eltern erfahren, um diese daraufhin zu nutzen. Der Familienhelfer gebraucht dafür Methoden der Gesprächsführung, wie Strukturierungs- und Fragetechniken und Handlungsmethoden.¹⁰⁰

Wie bereits beschrieben, sind Respekt und Wertschätzung dem Gesprächspartner gegenüber von enormer Bedeutung.¹⁰¹ Der Blick des Gesprächs richtet sich stets nach vorn, denn nur die Zukunft ist veränderbar: „Anstatt Schuldfragen für Versäumnisse in der Vergangenheit zu klären und ein unproduktives Ping-Pong von Anklage und Rechtfertigungen zu inszenieren [...]“¹⁰² Der Ausblick in eine positive Zukunft ist für die betroffene Familie meist anregend, denn es handelt sich auch dabei um aktives Zuhören, Paraphrasierungen bzw. Spiegelungen und der Verwendung von Ich-Botschaften. Die Ansichten des Einzelnen sind somit erwünscht.¹⁰³

Zu einem professionellen Elterngespräch gehören:

- Die Klärung von Zielsetzung und Charakter des Gespräches (z.B. turnusmäßiges Elterngespräch, [...])
- die Planung des Gespräches (z.B. geeigneter Ort, [...]) und
- die Dokumentation (z.B. informelles Gespräch ohne Protokoll [...]).¹⁰⁴

Wer Fragen stellt, sollte allerdings wissen, dass es Fragetechniken gibt und diese auch einsetzen können, um das entsprechende Ziel zu erreichen. Nützliche Fragen können zum Beispiel offene oder geschlossene Fragen sein.

¹⁰⁰ vgl. Rietmann/ Hensen (Hg.) 2009, S. 13 f.

¹⁰¹ vgl. ebd. S. 14 f.

¹⁰² ebd. S. 14

¹⁰³ vgl. ebd. S. 15

¹⁰⁴ ebd. S. 15

Wobei es sich bei den offenen Fragen um die so genannten „W“ Fragen (z.B. warum, wie, wozu) handelt, die verwendet werden um Bedürfnisse und Gefühle der Betroffene zu ermitteln. Durch geschlossene Fragen hingegen erhält man klare „Ja“ oder „Nein“ Antworten. Daher sind diese vor allem beim Treffen von Vereinbarungen sehr geeignet. Außerdem gibt es noch strukturierende Fragen, die auch als Alternativfragen bezeichnet werden. Diese bieten eine Wahlmöglichkeit an und eignen sich gut um Prozesse von Entscheidungen anzuregen. Ebenso kann das zirkuläre Fragen, welches aus der systemischen Therapie stammt, in einem Gespräch geeignet sein. Bei diesem Fragen, soll der Blickwinkel von unterschiedlichen Personen eingenommen werden, beispielsweise vom Ehemann oder der eigenen Mutter. Was würde wohl ihr Ehemann dazu meinen? Dadurch wird der Kontext der betroffenen Person mehr zum Vorschein kommen.¹⁰⁵

Genauso wichtig für eine erfolgreiche Gesprächsführung ist es eine lösungsorientierte Wortwahl zu nutzen. Kleine Nuancen können bereits einen enormen Unterschied ausmachen. Es ist zum Beispiel besser geeignet das Wort „und“ anstatt „aber“ im Gespräch zu verwenden. Bei „aber“ verliert das vorher gesagte an Wert, wohingegen bei „und“ eine Verbindung entsteht, die das Gesagte in Zusammenhang bringt und lösungsorientiert ist. Diesbezüglich ist das Reframing, eine Gesprächstechnik des Umdeutens, noch erwähnenswert. Diese Technik benutzt positive Konnotationen um einen Sachverhalt darzustellen. Wenn zum Beispiel Eltern auf ihren aggressiven Jungen angesprochen werden sollen, ist die Umdeutung in „offensiven“ und „selbstbewussten“ Jungen besser geeignet, um ein Erfolg versprechendes Gespräch zu führen. Dabei geht es nicht um die Verschönerung eines Problems, sondern um eine ressourcenorientierte Umschreibung, die allerdings authentisch und aufrichtig von Seiten der Fachkraft sein sollte. Dies kann bereits der Anfang des Lösungswegs sein. Die Fachkraft wird damit folglich

¹⁰⁵ vgl. Rietmann/ Hensen (Hg.) 2009, S. 15 f.

nicht entbunden, problematische Themen klar und deutlich anzusprechen.¹⁰⁶

Zusammenfassend kann daher gesagt werden:

Lösungsorientierte Gesprächsführung [...] zeichnet sich durch die Erfahrung und Überzeugung aus, dass Menschen sich erst dann verändern können:

- wenn sie sich angstfrei (statt voller Angst und (Erwartungs-)Druck) fühlen,
- wenn sie Respekt erfahren (statt Kränkung und Abwertung),
- wenn sie Unterstützung erleben (statt Beschämung),
- wenn ihre Ressourcen und Kompetenzen (statt Defizite) gesehen werden,
- wenn sie sich auf eine positive Zukunft orientieren (statt ihre Energien in einer belastenden Vergangenheit zu binden),
- wenn sie Vertrauen (statt Misstrauen) erleben, wenn sie sich verantwortlich fühlen (statt schuldig).¹⁰⁷

3.2 Besondere Spannungsfelder in der SPFH

3.2.1 Arbeitsort - Nähe/Distanz

Die SPFH kennzeichnet sich durch die Gehstruktur aus, wodurch der Familienhelfer in die Wohnräume und somit in die Privaträume der Familie geht.

Um erfolgreich zu arbeiten ist ein Vertrauens- und Beziehungsaufbau zwischen der Fachkraft und der Familie notwendig. Dabei muss darauf geachtet werden, dass weder die Distanz verloren geht, noch zu wenig Nähe hergestellt wird.¹⁰⁸

Mögliche Erfolgschancen der Arbeit, das heißt die Einflussnahme auf das Verhalten der Eltern, sind enorm abhängig vom Vertrauen. Nur wer den anderen akzeptiert, nimmt auch Ratschläge oder Anregungen zur Veränderung des Verhaltens an. Der Familienhelfer muss jedoch darauf achten, dass er in seiner Wahrnehmung gegenüber der Familie nicht getrübt wird. Dies wäre zum Beispiel der Fall, wenn er sich emotional so weit in die Familie hinein begibt, dass er für eine Partei Stellung bezieht, sich gegen ein anderes Mitglied der Familie stellt und somit selber zu einer Art Familienmitglied wird. Solch ein unprofessionelles Verhalten würde die SPFH ausbremsen.¹⁰⁹

Das Beziehungsverhältnis ist mit ausschlaggebend für den Erfolg oder Misserfolg der Hilfe. Nur ein offenes Verhältnis zwischen den beiden Parteien

¹⁰⁶ vgl. Rietmann/ Hensen (Hg.) 2009, 17 f.

¹⁰⁷ vgl. ebd. S. 19

¹⁰⁸ vgl. BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 117

¹⁰⁹ vgl. Deutschen Verein für öffentliche und private Fürsorge (Hg.) 1981, S. 65 f.

ermöglicht ein aktives und gemeinsames arbeiten, wodurch positive Veränderungen in der Familie resultieren können.¹¹⁰ Um eine Atmosphäre zu schaffen in der der Hilfesuchende sich wohl fühlt, ist es Aufgabe der Fachkraft günstige Bedingungen durch Respekt oder Verlässlichkeit zu schaffen. Der Betroffene muss allerdings seine bisher aufgestellten Barrieren transparenter gestalten. Nur unter diesen Umständen kann er eine entsprechende Hilfe bekommen.¹¹¹

Dennoch bleibt, wie bereits erwähnt, auch eine gewisse Distanz vor allem aufgrund des Settings in der Familie notwendig. Man muss mit Belastungen anderer umgehen können ohne selber einen negativen Einfluss davon zu tragen.¹¹² Wenn es jedoch zu einem Distanzverlust zwischen der Familienhilfe und der Familie kommt, muss dieser bearbeitet werden, ansonsten können keine weiteren Problemlösungen mit der Familie entstehen und die Hilfe wird nichtig. Eine solche emotionale Verstrickung, welche die Arbeit lähmt, ist von Seiten der Familienhilfe:¹¹³

- wenn persönliche Probleme von ihrer Beziehung zur Familie virulent werden und Blockaden auslösen, sie wütend, ärgerlich oder zu besorgt machen;
- wenn sie zu viel Verständnis hat ("Die Familie kann ja gar nicht anders");
- wenn sie die Zurückhaltung und Distanz von Familien, die oft negative Erfahrungen mit Institutionen haben und deshalb zunächst Hilfeangeboten gegenüber vorsichtig und verschlossen sind, um nicht erneute Enttäuschungen zu erleben, als persönliche Kränkung empfindet;
- wenn sie sich zu sehr mit dem wahrgenommenen Leid identifizieren, die Hoffnungslosigkeit der Familie aufnimmt und sich selber hoffnungslos fühlt;
- wenn sie die Familie retten möchte, weil sie sich für deren Lebenssituation zu sehr verantwortlich fühlt;
- wenn ihr aus diesem Grund die notwendige Gelassenheit fehlt, um den Zeitrhythmus der Veränderung der Familie zu akzeptieren;
- wenn sie Partei nimmt für ein Familienmitglied und sich mit diesem gegen ein anderes verbündet;
- wenn sie zu sehr von der Familie gemocht werden möchte und Konfrontation und Herausforderung vermeidet;
- wenn sie überwiegend Defizite sieht und sich gegenüber der Komplexität der Probleme hilflos fühlt;
- wenn sie sich von der Familie einspannen lässt [sic] und sich mit ihr verbündet gegen die Außenwelt usw.¹¹⁴

¹¹⁰ vgl. Nielsen/ Nielsen/ Müller 1986, S. 101 f., zit. n. vgl. ZPE (Hg.) 2006, S. 4 f.

¹¹¹ vgl. Kircher 1992, S. 264, zit. n. vgl. ZPE (Hg.) 2006, S. 5

¹¹² vgl. ebd. S. 5

¹¹³ vgl. BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 117

¹¹⁴ ebd. S. 117

Auf der anderen Seite gibt es aber auch Gründe, warum von Seiten der Fachkraft zu wenig Nähe aufgebaut werden. Eine derartige emotionale Distanzierung könnte darin begründet sein:¹¹⁵

- daß [sic] die FamilienhelferIn die Familie nicht wertschätzen kann, daß [sic] sie innerlich die Familie abwertend und verachtet, kein Zutrauen in die Kompetenzen und Kräfte der Familie hat;
- daß [sic] sie - im Extremfall - Ekel vor der Familie empfindet und dennoch nicht in der Lage ist, die Familie abzugeben;
- daß [sic] sie zu wenig Verständnis dafür hat, daß [sic] die Probleme der Familie eine Geschichte haben, z.B. in einer generationenlangen sozialen Benachteiligung;
- daß [sic] sie die Unterscheide zwischen sich und der Familie zu hoch einschätzt und ihr deshalb der Anschluß [sic], das „joining“ nicht gelingt [...];
- daß [sic] sie kein Verständnis für bestimmte Verhaltensweisen der Familie und für deren Funktion im Familiensystem aufbringen kann und die Familie verurteilt;
- daß [sic] sie Angst hat, sich auf eine persönliche Beziehung einzulassen und eher pragmatisch-technisch Probleme lösen will oder auch als Vertreterin des Amtes wahrnimmt;
- daß [sic] sie ihre Grenzen und Toleranz zu eng setzt und der Familie vorgeben will, in welche Richtung diese sich zu verändern hat, ohne sich auf deren Werte, Zeit, Beziehungen einzulassen;
- daß [sic] sie bestimmte Aspekte einer Familie aufgrund ihrer eigenen Geschichte abwehren muß [sic], was ebenfalls zu Arbeitsblockaden führen kann.¹¹⁶

Die Klärung einer derartigen emotionalen Verweigerung ist somit sehr wichtig und kann zum Beispiel in Supervisionen erfolgen. Durch Supervisionen wird die Arbeit reflexiv durch eine Sichtweise von außen betrachtet. Dies ermöglicht, dass die emotionalen Beziehungsstrukturen aufgeschlüsselt werden, wodurch andere Deutungsmuster entstehen und sich neue Handlungsmöglichkeiten auftun.¹¹⁷ Ebenso geben klare Rahmenbedingungen wie Absprachen von Zielen, der zeitlichen Beschaffenheit oder das gemeinsame Festlegen von Regeln für die Arbeit eine gute Hilfestellung, die Nähe sowie Distanz wahrt. Zu den Regulierungsmechanismen von Nähe und Distanz können Mimik, Gestik oder bestimmte Rituale, beispielsweise die Verabschiedung dienen. Die professionelle Grundhaltung des Familienhelfers sollte sich durch Respekt gegenüber dem Klienten erweisen, sowie in dem Glauben, dass der Hilfebedürftige sich selbst helfen kann. Davon abgesehen sollte er sich in seiner Persönlichkeit nicht verstellen, weil er sonst unglaubwürdig erscheint. Dazu muss er verlässlich sein und seine Arbeit transparent gestalten, damit die

¹¹⁵ vgl. BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 117

¹¹⁶ Conen 1992, zit. n. ebd., S. 117 f.

¹¹⁷ vgl. BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 118

Familie sich in die Arbeit einbezogen fühlt und gegenseitiges Vertrauen entstehen kann.¹¹⁸

Wenn von Seiten der Familie kein Vertrauen aufkommt, eine große Distanz zwischen ihr und dem Familienhelfer besteht und dies ergänzt wird durch teilnahmslose und gleichgültige Fachkräfte, besteht die Gefahr des Burn-Out. Dies ist ein Zustand, bei dem sich eine körperliche, emotionale und geistige Erschöpfung verzeichnen lässt.¹¹⁹ Menschen, die derartig erkrankt sind, fühlen sich erschöpft, hilflos und hoffnungslos. Außerdem entwickeln sie eine negative Einstellung sich selbst, dem Beruf, anderen Menschen und allgemein dem ganzen Leben gegenüber.¹²⁰ Dieses Krankheitsbild entsteht durch chronische Belastungen, wenn die Anforderungen an eine Person zu hoch sind und keine Unterstützung oder Anerkennung dies ausgleichen können. Dabei geht es vor allem um emotionale Belastungen wie sie mit einem enormen Engagement für andere Menschen einhergehen. Aufgrund dessen ist besonders in sozialen Berufen die Gefahr des Ausbrennens sehr hoch. Dabei konnte verzeichnet werden, dass dieses Phänomen nur bei Menschen auftrat, die enorme Bereitschaft und Engagement gezeigt haben. Um jedoch erfolgreich zu arbeiten, muss dem entgegen gewirkt werden. Eine Möglichkeit wäre es sich durch Supervision zu reflektieren um Anzeichen frühzeitig zu erkennen und dem Burn-Out rechtzeitig entgegenzuwirken.¹²¹

Zusammenfassend ist festzustellen, dass ein Gleichgewicht zwischen Nähe und Distanz herrschen muss. Dafür wird professionelles Wissen von den Familienhelfern benötigt. Eine Anteilnahme der Familie, die gleichzeitig genügend Abstand bewahrt, ist durch Humor möglich. Um einen Burn-Out auf Seiten der Fachkräfte entgegen zu streben, wird eine konsequente Ressourcenorientierung und Selbstevaluation benötigt.¹²²

¹¹⁸ vgl. Kircher 1992, S. 263 ff., zit. n. vgl. ZPE (Hg.) 2006, S. 6

¹¹⁹ vgl. BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 118

¹²⁰ vgl. Pines/ Aronson/ Kafky 1977/3, S.25, zit. n. vgl. Fakultät für Sozial- und Verhaltenswissenschaften an der SRH Hochschule Heidelberg (Hg.) 2008, S. 42

¹²¹ vgl. BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 118 f.

¹²² vgl. ebd. S. 119 f.

3.2.2 Auftragsklärung - Arbeiten zwischen Hilfe und Kontrolle

Wenn eine Hilfe durch eine Institution hervorgeht, wird sie immer auch mit einer Art von Kontrolle einhergehen. Die jeweilige Institution bestimmt über die Rahmenbedingungen der Hilfe, zum Beispiel was die Hilfsbedürftigkeit ausmachen muss oder die Art der Hilfe. Daher ist nie ganz sicher, ob der Hilfesuchende auch die von ihm vorab gewünschte Hilfe bekommt. Darum ist es verständlich, dass Misstrauen von Seiten der hilfesuchenden Familien gegeben ist.¹²³ Das Jugendamt hat helfende, unterstützende sowie eingreifende Funktion, denn es hat das Wächteramt des Staates inne. Da das Jugendamt ein sehr breites Aufgabengebiet umfasst, zum Beispiel in gerichtlichen Verfahren mitwirkt oder als Sozialleistungsbehörde tätig ist, hat es sich in eine Art Vermittlungsbehörde von Hilfen entwickelt. Dabei ist SPFH eine Hilfeleistung, die durch das Jugendamt vermittelt werden kann.¹²⁴

Laut dem KJHG ist es Aufgabe der Jugendhilfe überwiegend zu beraten und Angebote im Bereich der ambulanten Jugendhilfe anzubieten. Gleichzeitig hat sie den Auftrag Kinder und Jugendliche in ihrem Wohl zu schützen.¹²⁵ Es ist nicht immer im Rahmen des Möglichen Kinder und Jugendliche durch Beratung oder Hilfestellungen für die Eltern diese zu beschützen. Daher ist zum Schutz des Wohles von Kindern und Jugendlichen der Eingriff in die Erziehungsverantwortung der Eltern gegebenenfalls erlaubt. Das Jugendamt hat daher stets die schwierige Aufgabe abzuwägen.¹²⁶

Ob die Gefährdung des Kindeswohls besser durch umfassende Hilfen für die Familie ... [sic] abgewendet werden kann oder aber durch Maßnahmen des Vormundschaftsgerichts, die häufig eine Trennung des Kindes von der Familie zur Folge haben – eine Trennung, die vom Kind nicht immer als Befreiung, sondern auch als Strafe und Verlust erlebt wird.¹²⁷

Sozialarbeiter müssen diese Berufsrolle und somit beide Funktionen akzeptieren. Umso eher sie sich damit auseinandersetzen, umso

¹²³ vgl. Fritzsche / Fromm / Giese u.a. (Hg.) 1994, S. 166 f.

¹²⁴ vgl. BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 43

¹²⁵ vgl. Deutschen Verein für öffentliche und private Fürsorge (Hg.) 1981, S. 209

¹²⁶ vgl. ZPE (Hg.) 2006, S. 9 f.

¹²⁷ Wiesner 1996, S. 288 zit. n. ZPE (Hg.) 2006, S. 10

professioneller können sie damit umgehen und der Familie offen und bewusst gegenüberreten.¹²⁸

Wie bereits erwähnt, unterscheiden sich der ASD von der SPFH durch sein Wächteramt. Dies kann konkret beim Thema Datenschutz ersichtlich werden. Der Familienhelfer, der allein der Tatsache geschult, dass er intensiv die Familie betreut, umfassende Informationen über sie besitzt, darf diese nur unter deren Zustimmung an den ASD weiterleiten. Gänzlich sollte die Arbeit mit der Familienhilfe transparent gestaltet sein, wodurch die Familie immer zuerst in die folgenden Schritte einbezogen wird. Um eine derartige Trennlinie auch öffentlich zu machen, sollte der Umgang zwischen Jugendamt und SPFH stets ersichtlich ablaufen, ansonsten könnten sich die Klienten verraten fühlen. Wenn beispielsweise ein Familienhelfer Informationen weitergibt, könnte dies enorme Konsequenzen für die SPFH haben. Im Extremfall könnte es sogar zu einem Abbruch führen.¹²⁹ Um dies zu vermeiden, sollte die Zusammenarbeit zwischen den Sozialarbeitern/ Sozialpädagogen in der Familienhilfe mit denen aus dem Jugendamt klar getrennte Aufgaben- sowie Zuständigkeitsbereiche besitzen. Somit kann die Familienhilfe ihrer Kompetenz entsprechend unabhängig und selbstständig arbeiten. Schließlich soll damit den Familien deutlich gezeigt werden, dass die SPFH unabhängig vom Amt tätig ist. Erst unter dieser subjektiven Wahrnehmung der jeweiligen Familie wird diese in der Lage sein, eine kooperative und vertrauensvolle Arbeit mit der Familienhilfe zu entwickeln. Wenn der Familienhelfer als Interessenvertretung der Familie agiert, wird diese ihn auch akzeptieren. Erst unter diesen Umständen kann eine erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen Familie und SPFH erfolgen. Dennoch bleibt die Familienhilfe auch Kontrolleur, denn diese muss zum Einen seinem Anstellungsträger und zum Anderen dem Jugendamt regelmäßige Berichte erstatten. Allerdings wird die Familienhilfe primär stets der Familie verpflichtet sein.¹³⁰

¹²⁸ vgl. Fritzsche/ Fromm/ Giese u.a. (Hg.) 1994, S. 209

¹²⁹ vgl. ZPE (Hg.) 2006, S. 10

¹³⁰ vgl. Deutschen Verein für öffentliche und private Fürsorge (Hg.) 1981, S. 62 f.

Um die Trennlinie noch um ein Weiteres zu verdeutlichen, ist es günstig, wenn die Familienhilfe bei einem Träger der freien Wohlfahrtspflege angesiedelt ist. Dadurch wird der Akzent noch einmal mehr auf die Hilfe und weniger auf die Kontrolle gesetzt.¹³¹

Sehr große Kritik gegenüber der Kontrollfunktion von Seiten der Familienhilfe hat Friedhelm Peters¹³² 1990 geübt. Er sieht die Familienhilfe als eine fortgeschriebene Form des staatlichen Eingriffs in die Familie.¹³³

Was im Verhältnis von Hilfe, Fürsorge und Erziehung auf Seiten der Sozialpädagogen und präventiven Ausgestaltung der Sozialisationsinstanzen daherkommt, erweist sich bei näherer Betrachtung als Bestandteil eines übergreifenden Prozesses der Sozialdisziplinierung.¹³⁴

Er betrachtet die intensive Form der Familienhilfe wie unter anderem die ständige Anwesenheit des Familienhelfers in der Familie als unangebracht. Dadurch würde eine Familie sich in der Öffentlichkeit völlig entblößen, wodurch Peters auch den Begriff „gläsernde Familie“ geprägt hat. Davon abgesehen sieht er es als problematisch an, wenn Familienhelfer stets vor Ort sind und für jedes Problem eine entsprechende Lösung haben. Er sieht dabei die Gefahr, dass die Familie sich von ihnen abhängig macht.¹³⁵

Ebenso üben Tilman Allert¹³⁶ et. al 1989 Kritik gegenüber der Struktur der Hilfe. Sie empfinden es als fragwürdig, dass das Jugendamt eine Notlage definiert, wodurch dessen Meinung ausschlaggebend ist, ob eine Hilfe gewährt wird.¹³⁷ Dazu geben sie Rahmenbedingungen vor, wie „Unabhängigkeit des Trägers vom Jugendamt, Anstellungsmodus, Art der Kooperation mit dem Jugendamt, Teamarbeit und Supervision“¹³⁸, die bedeutsam für eine gelungene

¹³¹ vgl. Deutschen Verein für öffentliche und private Fürsorge (Hg.) 1981, S. 63

¹³² Dr. Phil. Friedhelm Peters ist Diplom Soziologe und Professor an der FH Erfurt. vgl. <http://www.erato.fh-erfurt.de/so/homepages/peters/person.htm>

¹³³ vgl. ZPE (Hg.) 2006, S. 11

¹³⁴ Peters 1990, S. 29 zit. n. ZPE (Hg.) 2006, S. 11

¹³⁵ vgl. Peters 1990, S. 29 ff. zit. n. vgl. ZPE (Hg.) 2006, S. 11

¹³⁶ Der Soziologe und Sozialpsychologe Prof. Dr. Tilman Allert ist tätig am Institut für Grundlagen der Gesellschaftswissenschaften in Frankfurt am Main mit dem Schwerpunkt Bildungssoziologie vgl. <http://www.gesellschaftswissenschaften.uni-frankfurt.de/tallert>

¹³⁷ vgl. Allert/ Bieback-Diel/ Korndörfer u.a. 1989, S. 343, zit. n. vgl. ZPE (Hg.) 2006, S. 11 f.

¹³⁸ ebd. S. 12

Familienhilfe seien. Diese sollen die Distanz zwischen dem Jugendamt und der SPFH vergrößern und eine erfolgreiche Zusammenarbeit ermöglichen.¹³⁹

Da die Soziale Arbeit von ihrem Hilfs- und Kontrollauftrag gekennzeichnet ist, wird dieser auch immer in gewisser Weise in der Familienhilfe vorhanden sein. Dennoch kann die soziale Kontrolle im Ausmaß sowie in der Intensität unterschieden werden. Wobei der ASD eine direkte und unmittelbare, aufgrund des staatlichen Wächteramtes legitimierte, soziale Kontrolle ausübt. Die Fachkräfte der SPFH hingegen verfügen über eine direkte und mittelbare soziale Kontrolle. Dazu ist erwähnenswert, dass Kontrolle nicht immer etwas Negatives implizieren muss. Im Gegenteil, sie kann auch dazu geeignet sein, dem Klienten seine eigene Kontrolle wiederzugeben. Dafür müssen jedoch bestimmte Voraussetzungen gegeben sein:¹⁴⁰

- Kontrolle durch einen bekannten, akzeptierten, als wohlwollend erlebten Menschen (nicht durch den Funktionär einer Institution)
- Dosierung der Kontrolle: partielle (und nicht umfassende) Kontrolle, explizit kontrollfreie Bereiche
- Dosierungsrichtung: Reduzierung der Kontrolle (die Freude und der Stolz des „Das-kann-ich-jetzt-alleine“)
- Elemente eines gemeinsamen Planes, Beteiligung an der Konstruktion des Planes („unser Projekt“)
- Außendarstellung: Verteidigung und kein Verrat
- Einbindung der Kontrollierenden in den Plan; Verpflichtungen für alle.¹⁴¹

Bevor jedoch überhaupt eine Zusammenarbeit entsteht, haben die Familienhelfer die Möglichkeit jeweils eigenständig zu entscheiden, ob sie die Familie überhaupt beraten möchte. Schlussendlich sind sie es, die in den intensiven Kontakt und in die Privatsphäre der Familie treten müssen. Die Klienten müssen vorab eine ungefähre Vorstellung über ihre Veränderungsmöglichkeiten mitbringen. Damit die Arbeit in der Familie beginnen kann, ist es erforderlich, dass die Anforderungen an die Familie von dieser akzeptiert und vom Jugendamt und der SPFH vertreten werden. Alle drei Parteien müssen somit dem Hilfeverfahren erst zustimmen, bevor der Hilfeprozess beginnen kann.¹⁴²

¹³⁹ vgl. Allert/ Bieback-Diel/ Korndörfer u.a. 1989, S. 343, zit. n. vgl. ZPE (Hg.) 2006, S. 12

¹⁴⁰ vgl. ZPE (Hg.) 2006, S. 13

¹⁴¹ Wolf 2006, zit. n. ZPE (Hg.) 2006, S. 13

¹⁴² vgl. Deutschen Verein für öffentliche und private Fürsorge (Hg.) 1981, S. 22

3.2.3 Zwangskontext und Freiwilligkeit der Familie

Ein sehr großer Teil von SPFH findet im sogenannten Zwangskontext statt. Das bedeutet, dass nicht die Familie sich gezielt die SPFH als Unterstützungsangebot ausgesucht hat, sondern die Familie in der Öffentlichkeit auffällig geworden ist. Beispielsweise hat ein Lehrer Vernachlässigungen bei einem seiner Schüler festgestellt und daraufhin das Jugendamt informiert. Dies kann zur Folge gehabt haben, dass die Familie eine Auflage erhalten hat. Jene besagt, dass die Familie eine SPFH für einen vorab festgelegten Zeitraum bekommen soll. Wenn die Familie dieser Anweisung trotz, müssen sie mit Sanktionen rechnen. Eine derartige Sanktionsmaßnahme könnte die Fremdplatzierung ihres Kindes bedeuten. Somit ist die Freiwilligkeit von Seiten der Familie zur Zusammenarbeit nur bedingt. Das wiederum scheint ambivalent zu der zentralen Voraussetzung von SPFH, welche im § 31 S. 2 des KJHG festgeschrieben ist:¹⁴³ „Sie ist in der Regel auf längere Dauer angelegt und erfordert die Mitarbeit der Familie.“¹⁴⁴ Schließlich muss die Familie eine gewisse Motivation zur gemeinsamen Arbeit mit der SPFH haben. Eine Motivation wird allerdings nur gegeben sein, wenn zum Einen noch positive Beziehungen unter den Mitgliedern der Familie vorhanden sind und der Wunsch der Klienten gegeben ist, weiterhin als Lebensgemeinschaft zu existieren. Es kann auch eine bedingte Freiwilligkeit zu einer erfolgreichen Zusammenarbeit mit der Familienhilfe führen und daher ist SPFH auch im Zwangskontext möglich.¹⁴⁵

Davon abgesehen ist Freiwilligkeit kein exakt definierter Begriff und jeder, der Unterstützung braucht, ist bereits in keiner freiwilligen Lebenssituation mehr. Es muss ein enormer Leidensdruck vorhanden sein, damit Hilfe von einer Familie eingefordert wird. Das Einfordern von Hilfe bedeutet gleichzeitig für viele Menschen sich eigene Probleme und Schwierigkeiten einzugestehen. Diese fühlen sich dadurch gedemütigt und als Versager. Daher fällt es vielen Eltern schwer, diesen Schritt zu gehen. Freiwilligkeit ist ein Prozess, der sich von einer

¹⁴³ vgl. BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 29 ff.

¹⁴⁴ § 31 S. 2 SGB VIII

¹⁴⁵ vgl. BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 33 f.

auferlegten und somit bedingten Freiwilligkeit zu einer eigenen freiwilligen Freiwilligkeit entwickeln kann. (Zur Veranschaulichung dessen befindet sich im Anhang eine Abbildung zum Thema Freiwilligkeit und Anmeldung.) Schlussendlich ist eine SFPH sinnvoll, wenn:¹⁴⁶

- es ihr gelingt Mitwirkung und Kooperation zu ermöglichen.
- sie mithilft, den Prozess der Mitwirkung aus dem tertiären und quartären Bereich der Freiwilligkeit in den sekundären bzw. primären Freiwilligkeitsbereich zurückzuführen, besser sekundären und primären Mitwirkungs- und Kooperationsbereich oder auch Lösungsbereich.
- sie dadurch mitwirkt, die von der Umwelt über- bzw. mitübernommene Verantwortung und deren Einlösung für die Kinder und Jugendlichen an die Eltern und eigentlichen Personensorgeberechtigten zurückzugeben.¹⁴⁷

3.3 Bedingungen für erfolgreiches Arbeiten

Aufgrund der komplexen Arbeit von Familienhelfern mit ihren großen Verantwortungen müssen ihnen Möglichkeiten gewährleistet werden, sich mit anderen über gegebene Problemsituationen und Verunsicherungen auszutauschen. Dadurch können die individuellen Belastungen, zum Beispiel mit anderen Familienhelfern besprochen und bearbeitet werden. Eine objektive Sichtweise auf den Fall, die hilfreich für den Lösungsprozess sein kann, ist damit wieder gegeben.¹⁴⁸

Im Folgenden werden konkrete Methoden, die eine Rückkopplung mit anderen Fachkräften ermöglichen, vorgestellt.

3.3.1 Co-Arbeit

Die Co- oder auch Teamarbeit ist ein vielseitiges methodisches Mittel in der SPFH, welches jedoch nicht allzu häufig Anwendung findet. Dabei kann sie für eine einzelne Fachkraft in einer Familie eine immense Erleichterung bedeuten und eine Abgrenzung zur Familie wird auch vereinfacht.¹⁴⁹ Auch wenn dieses methodischen Mittel eine qualitativ höhere Arbeit ermöglichen kann, bleibt sie dennoch sehr kostenintensiv. Eine gute Zusammenarbeit im Team kann dafür

¹⁴⁶ vgl. BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 34

¹⁴⁷ ebd. S. 35

¹⁴⁸ vgl. Deutschen Verein für öffentliche und private Fürsorge (Hg.) 1981, S. 68

¹⁴⁹ vgl. BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 298

allerdings Erfolg versprechende Ergebnisse erzielen, denn den enormen Ablenkungen in den Familien, beispielsweise durch mehrere Kinder, kann besser entgegen gewirkt werden.¹⁵⁰ Außerdem eignet sich diese Arbeit um einzelne Kinder oder Jugendliche zu fördern, wenn die Familie eine enorme Bedürftigkeit aufweist, wenn chronische Strukturkrisen vorhanden sind, bei einem Team mit unterschiedlichen Kompetenzen, bei der Einarbeitung eines neuen Familienhelfers oder wenn es überwiegend um die Beziehungsproblem der Eltern geht. Bei den Beziehungsproblemen kann die Gefahr abgefangen werden, dass man in die Dynamik der Probleme hineingezogen wird.¹⁵¹

Zu den unterschiedlichen Kompetenzen, die erfolgreich zusammen agieren können, ist beispielweise ein Sozialarbeiter gemeint, der sich auf Schuldenregulierungen spezialisiert hat und einer, der mit der Komplexität des ganzen Falls vertraut ist. Eine weitere Möglichkeit ist, die Co-Arbeit nur zeitweise erfolgen zu lassen, zum Beispiel nur zum Anfang der SPFH. In solchen Fällen kann eine derartige Zusammenarbeit sehr hilfreich für ein erfolgreiches Arbeiten sein.¹⁵²

Um die Ziele der SPFH zu erreichen, ist es zuerst einmal wichtig, dass die Familienhelfer eine gute Arbeitsatmosphäre herstellen. Häufig sind die betroffenen Familien einem Beratungsgespräch sehr zwiespältig eingestellt. Deswegen versuchen sie dieser, bis dato meist noch unbekannten Situation, so lang es geht aus dem Weg zu gehen. Für die Familienhelfer bedeutet jenes nicht nur eine Auseinandersetzung mit der Familie, sondern häufig auch zusätzlich mit ihrem laufenden Fernseher, dem ständig klingelndem Telefon sowie lauter Musik. In diesen Momenten des nicht enden wollenden Chaos, ist es für zwei Familienhelfer einfacher, eine Beratungssequenz zu realisieren, ein Gespräch zu strukturieren und sich nicht von der Familie unterdrücken zu lassen. Davon abgesehen ist vor allem zu Beginn des Hilfeprozesses, wenn

¹⁵⁰ vgl. Kinderschutz-Zentrum Berlin e.V. (Hg.) 1996, S. 61 f.

¹⁵¹ vgl. BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 298 f.

¹⁵² vgl. ebd. S. 299

eine Fülle von Informationen besteht, ein objektiver Blick aufgrund des Meinungsaustausches mit dem anderen Familienhelfer leichter zu behalten.¹⁵³

Auf der anderen Seite könnten gleich zwei Familienhelfer vor Ort abschreckend wirken. Die Erfahrungen haben jedoch gezeigt, dass es überwiegend nur Positives bei Teamarbeit zu verzeichnen gab. Dies liegt erst einmal an der Wertschätzung, die die Familie verspürt, wenn sich zwei Familienhelfer um sie kümmern. Des Weiteren besteht die erhöhte Möglichkeit, dass einer von den Familienhelfern der Familie sympathisch ist, welches eine vertrauensvolle Arbeit gewährleistet.¹⁵⁴

Die allgemein verbreitete Annahme, dass es immer günstig ist, wenn die im Team arbeitenden Familienhelfer von unterschiedlichem Geschlecht sind, ist falsch. Davon abgesehen, dass aufgrund der mangelnden männlichen Fraktion in der Sozialen Arbeit dieser Umstand schwierig zu gestalten wäre, ist die Kombination immer abhängig vom jeweiligen Problem der Familie. Außerdem ist vor der Stigmatisierung zu warnen, dass Frauen stets besser mit Frauen und Männer besser mit Männern arbeiten. Folglich könnte sich die Zusammenarbeit als sehr ungünstig erweisen.¹⁵⁵

Damit die Co-Arbeit auch das gewünschte Ergebnis erzielt, müssen sich die beiden Kollegen gegenseitig wertschätzen und flexibel arbeiten können. Dazu gehört es auch, die Kompetenzen und Schwächen des Teampartners zu kennen und sich auf diese einzustellen. Eine Konkurrenzsituation muss allerdings ausgeschlossen werden.¹⁵⁶ Wenn das Team schlecht zusammenarbeitet, könnte sich jeder Vorteil der Co-Arbeit in einen Nachteil verwandeln. Beispielweise könnten von Seiten der Sozialarbeiter differente Strategien bestehen und mit fehlender Absprache könnten diese die Torpedierung der gegenseitigen Arbeit bedeuten.¹⁵⁷

Um diesem Fehlverhalten, wodurch die Familie nicht profitieren kann, entgegen zu wirken, sollte sich die Co-Arbeit durch gute Vorbereitung und Abstimmung,

¹⁵³ vgl. Kinderschutz-Zentrum Berlin e.V. (Hg.) 1996, S. 62

¹⁵⁴ vgl. ebd. S. 62 f.

¹⁵⁵ vgl. BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 299

¹⁵⁶ vgl. ebd. S. 298 f. und vgl. Kinderschutz-Zentrum Berlin e.V. (Hg.) 1996, S. 64

¹⁵⁷ vgl. Kinderschutz-Zentrum Berlin e.V. (Hg.) 1996, S. 65

zeitliches Timing, das Einüben von Rollen für das Auftreten in der Beratung und vor allem Supervision auszeichnen. Zu guter Letzt gibt es therapeutische Techniken, die ein einzelner Familienhelfer nicht anwenden könnte, obwohl sie sehr gut geeignet sind um unter anderem die Komplexität der Familie sowie die Haltungen einzelner Familienmitglieder zu verstehen.¹⁵⁸

- Eine BeraterIn kann sich im Beratungsprozeß [sic] zurückziehen, um einen peripheren Standpunkt als BeobachterIn (eine Metaposition) einzunehmen [...]
- Die BeraterInnen können vor der Familie zwei Sichtweisen oder Interpretationen diskutieren und jeder kann Argumente für seine Position erbringen. [...] [Um] [...] dadurch familiäre Ambivalenzen zu verdeutlichen.
- Ein gelegentlicher einheitlicher Standpunkt der BeraterInnen kann dadurch, daß [sic] sie sonst oft gegensätzliche Positionen vertreten, mehr Gewicht bekommen und die Familie in einer von ihr angestrebten Veränderung bestärken.
- Die Rollen der BeraterInnen können so aufgeteilt werden, daß [sic] eine/r eher konfrontierend arbeitet, wohingegen der/die andere eher mitfühlend und verstehend ist. [...] Diese Aufteilung von „Verständnis“ und „Konfrontation“ auf zwei Personen macht es eher möglich, auch in sehr widerständige Familien neue Aspekte und Ideen einzuführen.¹⁵⁹

Daher wäre es stets von Vorteil, wenn SPFH von zwei Familienhelfern vollzogen werden würde. Die Chance auf eine erfolgreiche Arbeit würde steigen, sofern eine kooperative Zusammenarbeit vorhanden wäre. Als eine sehr wichtige Unterstützung in der SPFH ist die Supervision zu nennen, die im folgenden Abschnitt näher erläutert wird.¹⁶⁰

3.3.2 Supervision

Es gibt eine Vielzahl von Definitionen, was Supervision ist, beispielsweise die Folgende von Prof. Dr. Helmut Willke¹⁶¹ aus dem Jahre 1997, die besagt, dass:

Supervisionen verstanden werden als ein Reflexionsprozess, in welchem die notwendigen Paradoxien und blinden Flecken des Grundprozesses, etwa der Beratung, kenntlich gemacht und probeweise als kontingent behandelt werden. Voraussetzung für Supervision ist die gezielte Verwendung von Beobachtungen zweiter Stufe – also die Arbeit mit der Beobachtung von Beobachtungen. Und die Funktion von Supervision liegt darin, das zum Vorschein zu bringen, was der Politiker, Berater, Lehrer, Therapeut oder Sozialarbeiter im Veränderungsprozess selbst nicht sehen kann.¹⁶²

¹⁵⁸ vgl. Kinderschutz-Zentrum Berlin e.V. (Hg.) 1996, S. 66

¹⁵⁹ ebd. S. 66

¹⁶⁰ vgl. BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 305

¹⁶¹ Prof. Dr. Willke lehrt seit 1983 Soziologie an der Universität Bielefeld; seit 2002 Professur für Staatstheorie und Global Governance. 1994 Leibniz-Preis. Schwerpunkte: Systemtheorie, Staatstheorie, globale Steuerungsregime. <http://www.transcript-verlag.de/ts457/ts457.php>

¹⁶² Willke 1997, S. 42, zit. n. Rauschenbach (Hg.) 2005, S. 297

Diese Definition bezieht sich auf die wesentlichen Punkte der Supervision, das heißt auf ihren reflexiven Charakter, wodurch relevante Sachverhalte ersichtlich werden. Die Supervision ermöglicht eine Blickerweiterung der Fachkraft.¹⁶³ Beispielsweise aufgrund vorhandener Organisationskultur kann der vorhandene Blick zu dem Zeitpunkt sehr eingeschränkt sein. Diese Einschränkung wird versucht mit der Supervision entgegen zu steuern. Dabei werden nach Möglichkeit die Handlungsmotive der jeweiligen Personen offensichtlich.¹⁶⁴ Allerdings braucht sie dafür Informationen von dem Supervisand, beruhend auf dessen subjektiven Beobachtungen. Davon abgesehen verdeutlicht diese Definition, dass Supervision in den unterschiedlichsten Arbeitsfeldern ihre Bedeutung findet.¹⁶⁵

Die Supervision, eine der professionellen Methoden der Sozialen Arbeit, nimmt auf den Sozialarbeiter selbst und auf seinen Arbeitsort Bezug. Jene Methode ist angedacht um gemeinsam mit den Sozialarbeitern ihre Arbeit reflektieren und Fachkompetenzen erweitern zu können. Dies soll den Familienhelfern vor psychosoziale Belastungen schützen und Krankheitsbilder wie beispielsweise Burn-Out sollen verhindert werden.¹⁶⁶

Dabei gibt Supervision keine Verhaltensweisen vor, sondern erarbeitet, wie es zu der gegebenen Situation gekommen ist. Diese Methode konzentriert sich in der Regel auf drei Themenschwerpunkte. Zum Einen geht es darum die Beziehungen zwischen Professionellen und ihren Klienten oder untereinander beispielsweise eines Teams zu analysieren. Dabei handelt es sich um konkrete Fälle, weshalb dieser Schwerpunkt auch als Fallarbeit bezeichnet werden kann. Zum Anderen werden die Rollen der Beteiligten betrachtet sowie die eigene Wahrnehmung im Beruf. Daher kann dieser Fokus auch als Selbstthematisierung benannt werden. Der dritte Schwerpunkt wird Institutionsanalyse genannt. Es handelt sich dabei um den Zusammenhang von institutionellen Strukturen und den einzelnen Beziehungsmustern.¹⁶⁷

¹⁶³ vgl. Willke 1997, S. 42, zit. n. Rauschenbach (Hg.) 2005, S. 297

¹⁶⁴ vgl. Rietmann/ Hensen (Hg.) 2009, S. 196 ff.

¹⁶⁵ vgl. Willke 1997, S. 42, zit. n. Rauschenbach (Hg.) 2005, S. 297

¹⁶⁶ vgl. Rauschenbach (Hg.) 2005, S. 295

¹⁶⁷ vgl. ebd. S. 297 f.

Dabei gibt es zwei Formen von Supervision, die es zu unterscheiden gilt. Eine Form, die Lehrsupervision, findet im Kontext der Ausbildung statt, um einen noch unerfahrenen Sozialarbeiter mit Wissen zu bereichern. Die andere Form, um die es im Anschluss geht, bezieht sich auf den Berufsalltag von Sozialarbeitern.¹⁶⁸

Ebenso kann man aufgrund des Settings Supervisionen differenzieren in Einzel-, Gruppen- oder Teamsupervisionen. Bei der Einzelsupervision handelt es sich um ein Vier-Augen-Gespräch zwischen beispielsweise einem Sozialarbeiter und dem Supervisor, wobei berufliche Probleme thematisiert werden. Unter Gruppensupervision versteht man eine Gruppe von drei bis zwölf Personen, die nicht direkt miteinander arbeiten und an einem Beratungsangebot gemeinsam teilnehmen. Die Teamsupervision besteht zwar auch aus einer Gruppe, die allerdings eine Arbeitsbeziehung besitzt. Diese findet in der Regel statt, wenn die Gruppe negativ, eventuell durch Arbeitsineffizienz aufgefallen ist.¹⁶⁹

Das Ziel der Supervision ist die Erweiterung der professionellen Handlungsfähigkeit des Sozialarbeiters bezüglich seiner Klienten, Arbeitskollegen und allen anderen Personen, mit denen er beruflich in Kontakt steht. Außerdem wird das eigene Handeln betrachtet und auf Effizienz geprüft. Dazu soll eine Arbeitszufriedenheit hergestellt werden, die psychische Belastungen soweit verringert beziehungsweise beseitigt, dass keine Krankheiten daraus resultieren können.¹⁷⁰ Aufgrund der hohen Belastungen in sozialen Berufen, unter anderem durch die enorme Verantwortung, dem flexiblen Arbeiten oder dem engen Arbeitsverhältnisses des Familienhelfers zu seinem Klienten, ist die Supervision so bedeutungsvoll.¹⁷¹

Folglich sollen Supervisoren möglichst empathisch sein und erkennen, ob die Supervisanden Erkenntnisse erzielen wollen, wie sie sich selbst motivieren und wie sie mit ihren Schwächen umgehen.¹⁷² Außerdem sind sie kompetent in dem jeweiligen Arbeitsfeld der beruflichen Praxis des Supervisanden, das heißt sie

¹⁶⁸ vgl. Rauschenbach (Hg.) 2005, S. 295

¹⁶⁹ vgl. ebd. S. 298 f.

¹⁷⁰ vgl. BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 114 f.

¹⁷¹ vgl. Rauschenbach (Hg.) 2005, S. 301

¹⁷² vgl. Rietmann/ Hensen (Hg.) 2009, S. 198

besitzen theoretische und praktische Erfahrungen sowie Beratungskompetenzen.¹⁷³

Zur Durchführung einer Supervision wird diese schriftlich vorbereitet und jede einzelne Sitzung strukturiert. Diese Vorgehensweise eignet sich auch bei Teambesprechungen oder Praxisberatungen. Sofern kein externer Supervisor vorhanden ist, kann auch eine gegenseitige kollegiale Supervision durchgeführt werden. Bei der Besprechung des Falls im Team ist es ebenso von Vorteil, den besagten Fall schriftlich vorzubereiten um ihn anschaulich zu präsentieren. Der Mitarbeiter, der der Supervisand ist, sucht sich einen Kollegen aus, der den Supervisor ausübt und somit die Fragen und Hypothesen steuert. Außerdem wird ein Moderater durch den Supervisor gewählt, der sein Augenmerk auf den gesamten Prozess richtet. Im Anschluss erfolgt der drei-stufige Beratungsprozess.¹⁷⁴

1. Problemschilderung [...] mit Nachfragen durch Supervisor und Gruppe. Der Moderator achtet darauf, daß [sic] in dieser Phase keine Vorschläge und Hypothesen gemacht werden.

2. Phase der Hypothesenbildung und Hypothesenvielfalt. Dabei achtet der Supervisor darauf, daß [sic] Entwertungen vermieden werden, und daß [sic] der Supervisand nicht überfordert wird. [...]

3. Der Supervisand nimmt Stellung zu dem, was aus a) und b) für ihn neu war. Danach erfolgt eine Einigung über das weitere Vorgehen: Skulptur, Rollenspiel, Entwickeln von alternativen Interventionen.

- Der Moderator achtet darauf, daß [sic] die Struktur von 1 - 3 beibehalten wird.¹⁷⁵

Die Themen, die Familienhelfer in der Supervision ansprechen, stehen in einem engen Zusammenhang zu den enormen Herausforderungen des Arbeitsfeldes.¹⁷⁶ „Die Arbeit grenzt oft an das äußerst Machbare im sozialen Bereich und stellt die oft große Demoralisierung und Resignation der Familie und des sozialen Systems rund um sie in Frage.“¹⁷⁷ Daher sind manchmal außergewöhnliche Ideen von Seiten der Familienhelfer gefordert. Die Probleme der Fachkräfte sind beispielsweise die Auftragsklärung, die Arbeit mit

¹⁷³ vgl. Belardi 1996, S. 40 ff., zit. n. vgl. Rauschenbach (Hg.) 2005, S. 297

¹⁷⁴ vgl. Schlippe/ Schweitzer 1996, S. 226 f., zit. n. vgl. BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 116

¹⁷⁵ vgl. BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 116

¹⁷⁶ vgl. ebd. S. 123

¹⁷⁷ ebd. S. 123

Unterschichtsfamilien im Zusammenhang von Verständigungsschwierigkeiten, das Scheitern der Hilfe oder institutionelle Schwierigkeiten.¹⁷⁸

Sicherlich ist diese immense Bedeutung der Supervision für die Praxis und ihre schon seit Jahren bewährte Arbeit der Grund dafür, dass seit den 70er Jahren ein derartiger Nachfrageboom eingesetzt hat. Die professionsbezogene Methode der Sozialen Arbeit hat eine Erfolgsgeschichte geschrieben.¹⁷⁹

3.4 Hindernisse und Grenzen von SPFH

Die SPFH ist eine komplexe und vielseitige Arbeitsaufgabe für den Familienhelfer. Im Folgenden sollen die Hindernisse und Grenzen betrachtet werden, die eine SPFH erschweren beziehungsweise sie zum Scheitern bringen können.

3.4.1 Organisatorische Grenzen

Wenn Soziale Arbeit erfolgreich war, können sich die Klienten wieder selbst helfen und die Sozialarbeiter werden somit nicht länger benötigt. Die Chance auf einen derartigen Erfolg kann durch die organisatorischen Strukturen der Sozialen Arbeit beeinträchtigt werden. Die sozialen Organisationen können jeweils als autopoietische Systeme verstanden werden, wodurch sie operational geschlossen wären.¹⁸⁰ „Und Autopoiesis heißt, dass sich Systeme auf der Basis eigener Operationen, die aneinander anschließen, zum einen ausdifferenzieren und zum anderen erhalten.“¹⁸¹ Bezogen auf die Soziale Arbeit sind zwei Ausdifferenzierungen von Rollen gegeben. Zum Einen gibt es die Klienten, die Laien und zum Anderen gibt es die Sozialarbeiter, die Experten. Aufgrund dessen, dass es Menschen gibt, die Hilfe benötigen und diese annehmen, entsteht dieses System. Um dieses zu erhalten, müssen die Hilfen stets fortgeführt werden oder neue Klienten dazu kommen. Die Herstellung der Kontinuität der Hilfe würde allerdings dem eigentlichen Ziel der Sozialen Arbeit

¹⁷⁸ vgl. BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 124 f.

¹⁷⁹ vgl. Rauschenbach (Hg.) 2005, S. 295

¹⁸⁰ vgl. Kleve 2007, S. 81 f.

¹⁸¹ ebd. S. 82

entgegenstehen. Schließlich ist die Soziale Arbeit erfolgreich, wenn der Klient sich wieder selber helfen kann und die Hilfe beendet wird. Basierend auf der autopoietischen Struktur, dem Selbsterhalt des Systems, ist es fragwürdig, ob nicht Hilfsangebote gemacht werden, die bereits überflüssig sind. Der Verdacht könnte entstehen, dass der Erfolg, also die Beendigung der Hilfe, aus Systemerhaltungsgründen keine Beachtung findet.¹⁸²

In diesem Kontext wurden drei Verdachtsmomente von Dirk Baecker¹⁸³ 1994 formuliert. Der erste Moment wird als Motivverdacht bezeichnet. Dabei geht es um den bereits beschriebenen Schutz zur Selbsterhaltung der sozialen Organisationen. Eine Organisation, die auf lange Sicht bestehen möchte, braucht regelmäßig Klienten. Daher ist es möglich, vor allem, wenn die Bezahlung der Hilfeleistung im direkten Zusammenhang mit dem zeitlichen Faktor steht, dass der Hilfeprozess manchmal ein wenig in die Länge gezogen wird.¹⁸⁴

Ein weiterer Verdacht bezieht sich auf mögliche Stigmatisierung. Durch hilfebedürftige Klienten wird dem zuständigen Sozialarbeiter eine Rolle zugeschrieben, die er nur schwer wieder abstreifen kann. Darum ist fragwürdig, ob diese Positionsverteilung und die damit verbundene Problemmarkierung wirklich für die Soziale Arbeit geeignet sind.¹⁸⁵

Das dritte Verdachtsmoment ist der Effizienzverdacht. Hierbei geht es um die Frage, ob Soziale Arbeit eine Hilfe zur Selbsthilfe ist oder ob sie die Klienten von sich abhängig und unselbständig macht.¹⁸⁶

Wie diesen Verdachtsmomenten von Seiten der Sozialen Arbeit entgegen gewirkt werden kann, wird unter Kapitel 3.5.2 *Effizienzstrategien* beantwortet.

¹⁸² vgl. Kleve 2007, S. 82

¹⁸³ Der Soziologe Dirk Baecker ist seit 2000 Professor an der Universität Witten/ Herdecke. vgl. <http://www.gesellschaftsberatung.info/home/profil-dbaecker.html>

¹⁸⁴ vgl. Kleve 2007 S. 83

¹⁸⁵ vgl. ebd. S. 83

¹⁸⁶ vgl. ebd. S. 83

3.4.2 Spannungsverhältnisse

Zwischen den am Hilfeprozess beteiligten Personen kann es aus unterschiedlichen Gründen zu Spannungsverhältnissen kommen. Im Folgenden werden die Gründe dafür betrachtet.¹⁸⁷

Als erstes kann es problematisch werden, wenn die Sozialpädagogen sich als die „besseren Eltern“ für die Kinder der betreuten Familie verstehen. Dadurch entsteht eine Konkurrenzsituation zu den Eltern, was einen Misserfolg der Hilfe vorprogrammiert.¹⁸⁸ Eine erfolgreiche Hilfe wird nicht realisiert, wenn die Eltern nicht in den Hilfeprozess miteinbezogen werden.¹⁸⁹ „Die Ausblendung der Eltern ist der sichere Weg zur Erfolglosigkeit. Auch die intensivste Betreuung der Kinder kann dieses Ergebnis nicht kompensieren.“¹⁹⁰

Des Weiteren sind Familienhelfer ungeeignet, wenn sie sich beispielsweise mit einem Elternteil gegen den anderen verbünden, sich somit auf eine Seite stellen. Davon abgesehen dürfen nicht die eigenen familiären Konflikte des Familienhelfers auf die zu betreuende Familie projiziert werden. Ebenso schädlich für die Arbeit ist es, wenn die Fachkraft zu anderen Helfern zum Beispiel mit den Co-Familienhelfern oder anderen Institutionen in Konkurrenz tritt. Wenn solche Gefahren eintreten, dann ist eine SPFH zum Scheitern verurteilt, denn die eigentliche Arbeit des Familienhelfers findet entweder zu wenig Beachtung oder wird gänzlich außen vorgelassen. Daher ist, wie bereits erwähnt, eine ständige Eigen- und Fremdrelexion sehr wichtig.¹⁹¹

Das Setting scheint für die erfolgreiche SPFH auch mehrere Tücken aufzuweisen. Da sich die Arbeit in den Privaträumen der Familie zuträgt, ist es für die einzelnen Familienmitglieder einfacher sich durch alltägliche Verhaltensweisen gewissen Situationen zu entziehen. Es kann beispielsweise vorkommen, dass die Aufmerksamkeit beim Fernseher und weniger beim Gespräch mit der Fachkraft liegt. Außerdem kann es passieren, dass der Gesprächspartner während der Unterhaltung mit dem Familienhelfer den Raum

¹⁸⁷ vgl. BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 141

¹⁸⁸ vgl. Conen 1996, zit. n. BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 141

¹⁸⁹ vgl. Nielsen/ Nielsen/ Müller 1986, S. 177, zit. n. vgl. BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 142

¹⁹⁰ ebd. S. 142

¹⁹¹ vgl. Fritzsche/ Fromm/ Giese u.a. (Hg.) 1994, S. 182

verlässt um beispielsweise den Hund zu füttern. Diese beiden Beispiele verdeutlichen, dass die Familienmitglieder zwar körperlich anwesend sein können, sich aber auf den Hilfeprozess zu wenig bis gar nicht einlassen. Darauf muss dann die Fachkraft angemessen intervenieren.¹⁹²

Spätestens für die Anrede ist es wichtig, dass die Grenzen zwischen der Fachkraft und der Familie deutlich formuliert und festgelegt werden. Eine solche Vorgehensweise hilft, den aufgrund des Settings genannten Hindernissen entgegenzuwirken.¹⁹³

Wie bereits geschildert, können differente Hilfsaufträge bestehen, die einen optimalen Beziehungsaufbau mit dem Klienten oder zu dessen Umfeld unmöglich machen. Dies alles kann zur Überforderung der Situation führen, wodurch eine erfolgreiche Zusammenarbeit nicht mehr möglich ist.¹⁹⁴

Die Widersprüche und grundsätzlichen Ambivalenzen der Hilfeform bedingen, daß [sic] für den Erfolg der Hilfe nicht nur Basiskompetenzen der Beziehungsgestaltung entscheidend sind, sondern daß [sic] ein Wissen vorhanden sein muß [sic] über die Regeln und Grundlagen des Tätigkeitsfeldes, eine Sensibilisierung für die Merkmale des Kontextes, in dem diese Hilfe durchgeführt wird.¹⁹⁵

Dieses komplexe Wissen ist gerade für Anfänger eine große Herausforderung, die anschließend betrachtet werden soll.

3.4.3 Probleme von Anfängern

Bei einer Fachtagung¹⁹⁶ haben langjährige Familienhelfer aus Bayern über ihre Anfänge in der SPFH berichtet und ihre Entwicklungen zu professionellen Fachkräften geschildert. Zu Beginn fühlten sich diese Familienhelfer in das Arbeitsfeld „reingeworfen“ ohne zu wissen, was genau ihre Aufgaben sind. Das Projekt SPFH war noch so neu, dass teilweise nicht einmal die Infrastruktur, sprich Raumkapazitäten in den sozialen Einrichtungen für die Familienhelfer vorhanden waren. Außerdem haben viele Familienhelfer von der Tagung als

¹⁹² vgl. Kinderschutz-Zentrum Berlin e.V. (Hg.) 1996, S. 53

¹⁹³ vgl. ebd. S. 53

¹⁹⁴ vgl. Fritzsche / Fromm / Giese u.a. (Hg.) 1994, S. 190

¹⁹⁵ Beerlage/ Kleiber 1995, zit. n. BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 148

¹⁹⁶ Diese Fachtagung fand im Rahmen des dreijährigen Projektes „SPFH in Bayern“ statt.

Honorarkräfte angefangen, was den Erfolgsdruck erhöhte. Aus den Erzählungen der Helfer wird ersichtlich, dass sie sich vor allem zuerst für die Kinder in den Familien verantwortlich fühlten. Daher waren sie diesbezüglich sofort aktiv, wenn sie in die Familie kamen. Allerdings fanden die Eltern nicht sofort Berücksichtigung. Beispielsweise berichtete eine Familienhelferin, dass sie aufgrund der Schulprobleme eines Kindes, viermal in der Woche bei den Hausaufgaben half. Dabei unterließ sie es jedoch die Mutter in den Hilfeprozess einzubeziehen und diese so als Mutter zu unterstützen. Eine andere Familienhelferin erzählte sogar, dass sie aufgrund der engen Beziehung zum Kind, sich die Beziehung zum Vater verschlechterte. Diese Parteilichkeit für Kinder, aber auch für Mütter gegen die Väter ist für Anfänger typisch. Mit der Zeit wurde den Familienhelfern jedoch klar, dass sie die Eltern stets einbeziehen müssen, wenn sie eine Veränderung auf Dauer erzielen wollen. Die Familienhelfer nennen diesen Vorgang das Umdenken:¹⁹⁷

Sie haben im Laufe der Arbeit gelernt, mehr zu akzeptieren, daß [sic] die Familien eigene Wege gehen. Das bedeutet, Teilerfolge zu akzeptieren, kleine Schritte der Familien. Anfangs standen eher äußere Wertvorstellungen im Vordergrund wie Sauberkeit und Ordnung. Diese mußten [sic] reflektiert werden, so daß [sic] allmählich Vorstellungen an Raum gewannen, was die Familienmitglieder selber als Hilfe definieren, in welche Richtung sie sich verändern möchten und wofür sie Unterstützung wollen.¹⁹⁸

Eine weitere wichtige Entwicklung zeigte sich in der Konfrontation mit der Familie. Die Familienhelfer wollten es zuerst nicht riskieren, die harmonischen Situationen zu verlieren und gingen demzufolge Konfrontationen aus dem Weg. Mit der Zeit wurde ihnen jedoch klar, dass sich die Arbeit einfacher gestalten lässt, wenn bestimmte Dinge angesprochen werden. Dies schafft Klarheit und verdeutlicht dazu eine größere Konsequenz in der Arbeit. Daher wuchs mit der Berufserfahrung sogar die Bereitschaft eine Hilfe gegebenenfalls abubrechen, wenn eine Zusammenarbeit trotz expliziter Aufforderung nicht sichtbar wurde. Die Professionalisierung zieht es nach sich, die Familie selbständiger operieren

¹⁹⁷ vgl. BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 102 f.

¹⁹⁸ ebd. S. 103

zu lassen und sich auf die Ressourcen der Familie zu konzentrieren.¹⁹⁹ „Man mußte [sic] die Familie nicht mehr retten.“²⁰⁰

Aufgrund dieser Komplexität ist eine Einarbeitung der Fachkräfte in die SPFH wie bereits unter Punkt 2.4 *Professionelle Kompetenzen* erwähnt so enorm wichtig.²⁰¹

3.5 Steigerungsmöglichkeiten des Erfolgs

Es ist festzustellen, dass die SPFH in unterschiedlichen Organisationen Erfolg verzeichnen kann. Fachkräfte der SPFH können Familien helfen ihr Leben wieder selbst zu bestimmen und eigenverantwortlich zu leben. Um den Erfolg weiter zu erhöhen ist es von Bedeutung die Bedingungen zu wissen, die ein erfolgreiches Arbeiten ausmachen.²⁰² Deshalb handelt dieser Abschnitt darum, wie die Wahrscheinlichkeit auf eine erfolgreiche SPFH erhöht wird.

3.5.1 Die Rahmenbedingungen

Das deutsche Jugendinstitut veröffentlichte 1997 eine Erfolgseinschätzung von SPFH. Diese Darstellung basierte auf 277 beendete Fälle in Bayern. Es sollte der Wirkungsgrad der SPFH von Seiten der Familienhelfer und von Seiten der Bezirkssozialarbeiter, die die Fälle überweisen, eingeschätzt werden. Dabei ergab sich die folgende Grafik.²⁰³

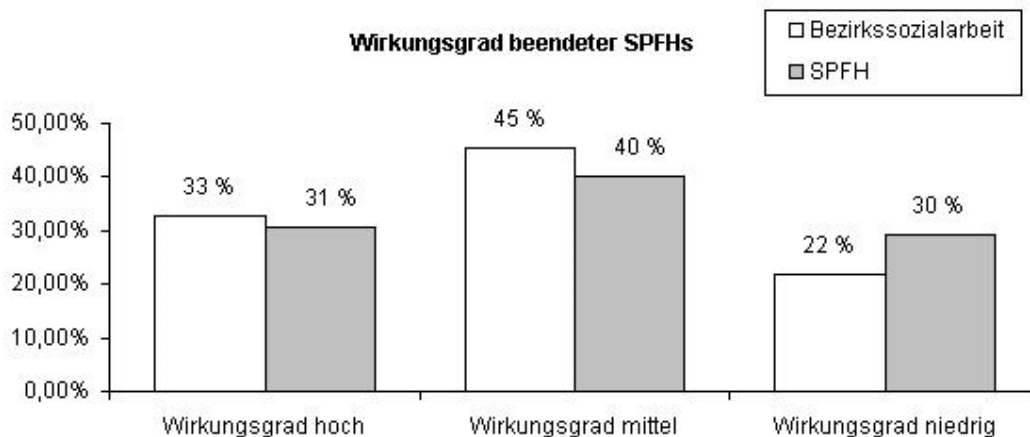
¹⁹⁹ vgl. BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 103

²⁰⁰ ebd. S. 103

²⁰¹ vgl. ebd. S. 97

²⁰² vgl. Kleve 2007, S. 84 f.

²⁰³ vgl. DJI 1997, S. 17, zit. n. vgl. Kreuzer (Hg.) 2001, S. 251



(Quelle: DJI 1997, S. 17, zit. n. Kreuzer (Hg.) 2001, S. 251)

Bei der Auswertung fällt auf, dass beide Parteien eine ähnliche Auffassung besitzen. Außerdem wurde ersichtlich, dass die Bezirkssozialarbeit mit fast 80% den Wirkungsgrad der SPFH als „hoch“ oder „mittel“ einschätzt. Diese Einschätzung ist höher als die von den Familienhelfern. Zum Einen zeigt das, dass Bezirkssozialarbeiter an den Erfolg von SPFH oder zumindest an eine positive Veränderungen der Familien durch die Hilfe glauben. Zum Anderen könnte die etwas geringere Wirkungseinschätzung seitens der Familienhelfer auch bedeuten, dass sie den Erfolg nicht überschätzen wollen. Allerdings gehen sie Größtenteils davon aus, dass ein Prozess von Veränderungen in der Familie durch die SPFH impliziert wird. Die Analyse der Daten zeigt Bedingungen, die einen höheren Wirkungsgrad begünstigen. Dazu zählte eine Berufserfahrung als Familienhelfer von mindestens drei Jahren und regelmäßige Supervisionen. Der Wirkungsgrad einer SPFH könnte sogar noch weiter steigen, wenn bestimmte Rahmenbedingungen für die ambulante Hilfe verbessert werden könnten:²⁰⁴

- Qualifizierung der Fachkräfte durch berufsbegleitende Fortbildungen und externe Supervision
- Kontinuitätsstiftende Arbeitsbedingungen, d.h. Festanstellungen der Fachkräfte
- Arbeit im Team mit mindestens zwei Fachkräften
- Vernetzung in regionalen Arbeitskreisen
- Pauschalfinanzierung, die eine Flexibilisierung der Arbeit ermöglicht

²⁰⁴ vgl. Kreuzer (Hg.) 2001, S. 251 f.

- Zusammenarbeit mit dem Jugendamt auf der Basis klarer Absprachen, Beachtung von Hilfeplan und Datenschutz²⁰⁵

Diese Aufzählung stammt vom deutschen Jugendinstitut aus dem Jahr 1997. Daher ist davon auszugehen, dass einige dieser Rahmenbedingungen sich bereits verbessert haben bzw. als Voraussetzung gelten. Auf einige dieser Punkte wurde und auf andere wird in dieser Arbeit noch näher eingegangen. Dennoch konnte damals die SPFH bereits als eine Geschichte des Erfolgs beschrieben werden. Diese Hilfsform bietet den Familien ein verlässliches ambulantes Arbeiten, wodurch häufig das Resultat ein erfolgreiches Zusammenarbeiten von Eltern und Kindern ist. Außerdem ist sie für die Jugendhilfe eine geeignete Maßnahme um in Krisensituationen den Zugang zu einer Familie zu finden.²⁰⁶

3.5.2 Effizienzstrategien

Heiko Kleve²⁰⁷ hat in seinem Buch „Ambivalenz, System und Erfolg“ von 2007 einige Vermutungen formuliert, die eine Erfolgswahrscheinlichkeit von SPFH erhöhen können. Eine These besagt, dass ein Familienhelfer das Mittel der Ironie nutzen sollte um erfolgreich zu arbeiten. Damit ist nicht gemeint, dass der Sozialarbeiter eine negative Haltung zu seiner Arbeit einnehmen soll. Dies hätte den Anschein, dass bereits der Helfer nicht an seine Hilfestellung und somit an keine Veränderung der Familie glaubt. Diese Einstellung wäre fatal für die Arbeit und würde voraussichtlich den Berufswechsel des Sozialarbeiters nach sich ziehen. Aber mit Hilfe von Ironie können der Spaß bei der Arbeit sowie das Engagement des Familienhelfers beständig bleiben. Manchmal ist es wichtig sich selber nicht zu ernst zu nehmen. Eine ironische Haltung kann beispielsweise sogar Verzweiflung verhindern. Es ist wichtig Ziele und Hoffnungen zu haben, sowie danach zu streben. Dennoch sollte stets berücksichtigt werden, dass das Ideal nie ganz eintreten wird. Laut Kleve sollte

²⁰⁵ Kreuzer (Hg.) 2001, S. 252

²⁰⁶ vgl. ebd. S. 252

²⁰⁷ Prof. Dr. Heiko Kleve ist Diplom-Sozialarbeiter/Sozialpädagoge, Soziologe, Sozialwissenschaftler, Mediator, systemischer Berater, Case Manager/Case-Management-Ausbilder, Supervisor und Professor an der Fachhochschule Potsdam. Kleve 2007, S. 160

die Ironie mit den Tugenden Glaube, Liebe und Hoffnung zusammenstehen um die positive Wirkung zu erhöhen.²⁰⁸ „Denn Sozialarbeiter sollten daran glauben und darauf hoffen, dass die Klienten die jeweils nötigen Veränderungen selbst leisten können, und sie sollten ihre Klienten im weitesten Sinne des Wortes lieben, also das Beste für sie wollen, ohne zu wissen, was das Beste für sie ist.“²⁰⁹

Ein weiteres Erfolgsrezept soll die Mogelei sein. Sozialarbeiter können im Vorfeld nie wissen, ob ihre Arbeit erfolgreich sein wird. Selbst wenn die Fachkräfte die Erfolgchancen ihrer Arbeit für sehr gering halten, müssen sie eine positive Einstellung nach außen vertreten. Dies hilft nicht nur den Klienten an den Erfolg zu glauben, sondern dient auch zur Selbstmotivation. Dirk Baecker hat diesbezüglich den Begriff der Mogelei von Sozialarbeitern geprägt und geht dabei von einer Als-ob-Strategie aus, mit der die Professionellen arbeiten:²¹⁰ „Sie tun so, *als ob* das Unwahrscheinliche jederzeit möglich wäre, und genau damit – und das ist das Interessante – erhöhen sie (ähnlich wie bei einer sich selbst erfüllenden Prophezeiung) die Wahrscheinlichkeit, dass es möglich wird.“²¹¹ Durch den positiven Glauben der Sozialarbeiter kommt es dazu, dass die Klienten daran festhalten und sich selbst verändern können. Schlussendlich ist die Als-ob-Strategie, diese Art der Mogelei das, was Sozialarbeiter anbieten können.²¹²

Um die Erfolgswahrscheinlichkeit zu steigern bieten sich des Weiteren Phasenmodelle an. Diese schaffen eine Struktur und stellen die Ablaufschritte des Hilfeprozesses transparent da. Vorab wissen Klienten und Sozialarbeiter nicht sofort den Lösungsweg in der vorhandenen Krisensituation. Diese Ablaufstrukturierung gibt den beiden Parteien eine Grundsicherheit. Es gibt verschiedene Phasenmodelle wie beispielsweise Case Management, systemisches Case Management oder Case Work. Solche Phasenmodelle haben alle ein für sich festgelegtes Ablaufschema, welches es dann zu

²⁰⁸ vgl. Kleve 2007, S. 84 ff.

²⁰⁹ ebd. S. 86

²¹⁰ vgl. Baeker 2002 S. 126 ff., zit. n. vgl. Kleve 2007, S. 86

²¹¹ ebd. S. 86, Herv. i. Orig.

²¹² vgl. Lindner 2004, zit. n. vgl. Kleve 2007, S. 86 ff.

befolgen gilt. Um eine grobe Vorstellung davon zu bekommen, kann sehr verallgemeinert gesagt werden, dass die Abläufe sich an dem klassischen Dreischnitt: Anamnese, Diagnose und Behandlung orientieren.²¹³

In der folgenden Strategie geht es darum, dass Sozialarbeiter akzeptieren müssen, dass sie eine Differenz gegenüber ihren Klienten aufweisen. Diese muss wiederum genutzt werden um den Klienten neue Sichtweisen zu ermöglichen, wodurch ihr Denken und Handeln sich ebenso verändert. Erst dann können die alten Erfahrungen der Klienten durch neue ersetzt werden.²¹⁴

„[...] Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter, die autopoietische Systeme erfolgreich zur Selbstveränderung anregen wollen, (müssen) diesen Systemen Differenz Erfahrungen ermöglichen [...]“²¹⁵ Somit sollen durch die Maximierung der Unterschiede, die Klienten zu neuen Erkenntnissen kommen. Aufgrund, dass dies die Erfolgswahrscheinlichkeit erhöht, sollte dies Aufgabe der Sozialen Arbeit sein.²¹⁶

Um die Als-ob-Strategie in der Sozialen Arbeit anwenden zu können, muss die Autonomie des jeweiligen Klienten akzeptiert werden. Die professionellen Fachkräfte sollten sich auf die Autonomie psychischer und sozialer Systeme ihrer Klienten so gut es geht einstellen und diese stützen. Als Hilfestellung dienen bestimmte Techniken, von denen drei als Beispiele folgen:²¹⁷

- die sozialarbeiterische Fähigkeit, Unbestimmtheiten und Ambivalenzen auszuhalten (Ambiguitätstoleranz), im Gegensatz zu dem Bestreben – das allenfalls zur Vermeidung von Selbst- und Fremdgefährdungen angebracht ist –, für Klienten etwas zu entscheiden, was diese letztlich und langfristig nur selbst entscheiden können;
- das sozialarbeiterische Bestreben, das Klienten dazu anregt, ermuntert und penetrant immer wieder daran erinnert, eigene, konkrete Zielvorstellungen zu formulieren und konkrete Wege auszukundschaften, wie diese Ziele wann wozu mit wem tatsächlich erreicht werden könnten; [...]
- die Ressourcenorientierung, die an die schier unbegrenzten Potenziale und Fähigkeiten der positiven Selbstveränderung der Klienten glaubt; [...].²¹⁸

Die Strategien zur Erfolgsverbesserung können nur angewendet werden, wenn sich auch die organisatorischen Bedingungen ebenso anpassen. Dazu gehört

²¹³ vgl. Wendt 1997, zit. n. vgl. Kleve 2007, S. 88 f.

²¹⁴ vgl. Kleve 2007, S. 89

²¹⁵ ebd. S. 89

²¹⁶ vgl. ebd. S. 89 f.

²¹⁷ vgl. ebd. S. 91

²¹⁸ vgl. ebd. S. 91 f.

es auch, die unter Kapitel 3.4.1 *Organisatorische Grenzen* beschriebenen Verdachtsmomente zu entkräften. Da die Finanzierung der Hilfe im konkreten Zusammenhang mit dem einzelnen Klienten steht, ist konkret dies zu verändern. Somit kann den Sozialarbeitern nicht mehr nachgesagt werden, dass diese versuchen neue Probleme zu finden beziehungsweise die Klienten länger als nötig in der Zusammenarbeit zu halten. Eine Möglichkeit wäre es die Zuwendungsfinanzierung durchzuführen. Dabei würden unter anderem die öffentlichen Geldgeber die sozialen Organisationen für einen festgelegten Zeitraum finanzieren. Bei diesem Vorhaben würde die Anzahl der Klienten sowie die Dauer der Hilfe keine Rolle spielen. Eine weitere Möglichkeit wäre die Finanzierung über Sozialraumbudgets. Dies hätte zur Folge, dass sich die öffentlichen Geldgeber mit den sozialen Organisationen über die zu beziehenden Budgets absprechen müssten. Die Finanzierungen wären dann auf die sozialen Regionen bezogen. Aus diesen Budgets würden dann die sozialen Organisationen, einschließlich der Fallarbeit bezahlt werden.²¹⁹

Der Stigmatisierungsverdacht kann entkräftet werden, indem Organisationen Alternativmöglichkeiten vorlegen, die den Klienten auf eine andere Art und Weise einbeziehen. Das klassische Rollenmodell von Laien und Experten in der Sozialen Arbeit würde durch das Zusammenarbeiten von Kooperationspartnern ersetzt werden.²²⁰

Dem Effizienzverdacht ist entgegen zu halten, dass das Ziel der SPFH die Hilfe zur Selbsthilfe ist. Hilfe bedeutet stets eine gewisse Form der Abhängigkeit und dennoch kann diese zum eigentlichen ambivalenten Ziel führen. Der Klient soll somit schlussendlich nicht abhängig von der Fachkraft gemacht werden. Im Gegenteil, er soll so schnell wie möglich wieder befähigt werden die Kompetenz der Selbsthilfe zu erwerben. Dabei wird dem Klienten allerdings die Zeit gewährt, die dieser dafür benötigt.²²¹

²¹⁹ vgl. Kleve 2007, S. 92 f.

²²⁰ vgl. ebd. S. 93

²²¹ vgl. ebd. S. 93 f.

4 Erfolg und Scheitern von SPFH aus Sicht von Familienhelfern

Der empirische Abschnitt basiert auf Interviews mit zwei Familienhelfern, Herrn Müller und Frau Schulz aus Dresden. Beide arbeiten seit einigen Jahren bei unterschiedlichen sozialen Organisationen. Aufgrund struktureller Veränderungen sowie zeitlichen Ressourcen der Familienhelfer waren weitere Interviews nicht möglich. Damit keine Rückschlüsse auf einer der Organisationen beziehungsweise den Familienhelfern ersichtlich wird, wurden Namen und Orte anonymisiert.

4.1 Datenerhebung

Um die professionelle Perspektive über Erfolg und Scheitern in der SPFH zu vertiefen, wurden Interviews mit Familienhelfern geführt. Das leitfadengestützte Interview wurde als Datenerhebungsinstrument gewählt, weil auf den Familienhelfern flexibel eingegangen werden kann. Durch offene Fragen soll dieser animiert werden, über die Themenschwerpunkte zu reden und seinen eigenen Standpunkt zu vertreten. Außerdem besteht beispielsweise gegenüber dem Versands von Fragebögen der Vorteil, dass durch die persönliche Anwesenheit Rückfragen bei Unklarheiten von beiden Seiten möglich sind. Zur Berücksichtigung der Gefühlslage des Interviewten sollte der Interviewer das Gespräch moderieren und eingreifen, wenn die Unterhaltung sich zu weit von der eigentlichen Thematik entfernt. Damit wird einem Zeitverlust vorgebeugt, der einen Datenverlust zur Folge haben könnte.

Der Leitfaden für das Interview konzentriert sich auf die Bedeutung von Erfolg und Scheitern in der SPFH, die Herausforderungen in der Arbeit sowie die Ermittlung von Bedingungen für ein erfolgreiches Arbeiten laut den Fachkräften. Ebenso konnten Hinweise für Berufsanfänger, die in der SPFH tätig werden wollen, gesammelt werden.

Die Interviews wurden in Absprache der befragten Familienhelfer aufgezeichnet und abschließend so genau wie möglich transkribiert. Beide Interviews sind im

Anhang zu finden, wobei die folgenden Transkriptionszeichen zum Verständnis dienen sollen:

[Wort]	beschreibt das Verhalten
[...]	unverständlich - fehlender Text
[Kleine Pause]	Pause bis zu 3 Sekunden
[Lange Pause]	Pause ab 3 Sekunden
[abgebrochen]	Satz unvollständig beendet

Aufgrund der detaillierten Wiedergabe wurden Versprecher und die Dopplung von Wörtern im Text beibehalten. Dies gilt ebenso bei der Aussprache, somit bei grammatikalischen oder rechtschreiblichen Fehlern. Für einen hohen Detailliertheitsgrad wurden ergänzend vier verschiedene Rezeptionssignale verwendet: Ähm, mhm, mh und Ähmmm.

Im Anschluss daran wurden die Interviews analysiert und verglichen. Im nächsten Gliederungspunkt werden die erschlossenen Daten dargestellt und interpretiert.

4.2 Datenanalyse

Die ausgewerteten Daten werden zur vereinfachten Darstellung bezüglich einiger Schwerpunkte des Leitfadens unterteilt und anschließend direkt interpretiert. Aufgrund der qualitativen Untersuchung sind die Daten nicht repräsentativ, aber exemplarisch aus Familienhelfersicht wahrzunehmen.

4.2.1 Definition v. Erfolg und Scheitern aus professioneller Sicht

Beide Familienhelfer empfinden Erfolg, wenn die Ziele des Hilfeplans erreicht werden, beziehungsweise wenn ein positives Feedback von Seiten der Familie erfolgt. Herr Müller unterscheidet Erfolg weiterhin nach den Adressaten. In diesem Sinne gilt das Erreichen der Hilfeplanziele für ihn als Erfolg für die Familie. Persönlicher Erfolg bedeutet für ihn, wenn nach Beendigung der Hilfe

die Familie nicht wieder in alte Verhaltensweisen zurück fällt, sondern weiterhin an ihren Zielen arbeitet. Die positive Situation am Ende der SPFH muss somit auf Dauer beständig bleiben, damit es ein Erfolg war. In einigen Fällen melden sich Klienten im Nachhinein noch einmal oder man trifft sie zufällig, wodurch diese Rückmeldung möglich ist. Ebenso ist es für Herrn Müller ein Erfolg, wenn beispielsweise ein Kind in Obhutnahme kam und die Eltern dennoch oder gerade deshalb kooperativ mit ihm zusammenarbeiten um ihr Kind wieder zubekommen.

Auf den Alltag bezogen ist für ihn bereits Erfolg gegeben, wenn die Kommunikation zwischen ihm und seinen Klienten funktioniert oder einfacher ausgedrückt – wenn seine Klienten ihn verstehen. Denn aufgrund steigender Elternzahlen mit psychischen Störungen ist der Zugang zu diesen allein über die Sprache schwer.

Frau Schulz fügt noch hinzu, dass Beziehungs- und Persönlichkeitsstrukturen sich nur auf Dauer verändern, wenn der Familienhelfer es schafft mit den psychischen Systemen der einzelnen Familienmitglieder zu arbeiten. Dies ist für sie auch ein Erfolg, denn die positiven Verhaltensveränderungen werden von längerer Zeit sein.

Bei der Frage, was für die Fachkräfte Scheitern der Familienhilfe bedeutet, betont Herr Müller sofort, dass es ein persönliches Scheitern für ihn während der Hilfe nicht gibt. Zum Einen könnte dies bedeuten, dass er alles, was mit der Arbeit zu tun hat, nicht zu nah an seine Person heranlässt und es immer schafft eine professionelle Distanz zu wahren. Zum Anderen könnte es aber auch bedeuten, dass es kein persönliches Scheitern gibt, weil er der Meinung ist, dass die Fachkraft beim Scheitern der Hilfe keine Rolle spielt. Nachfolgend erklärt er, dass es damit zu tun hat, dass er im Team arbeitet, kein Einzelkämpfer ist und alle Entscheidungen gemeinsam getragen werden. Aufgrund kollegialer Beratung und Entscheidung wird sich laut Herrn Müller auch die Verantwortung geteilt. Dies mag entlastend für den Familienhelfer sein, denn dieser kann durch Rücksprachen seine Meinung absichern, dennoch muss er für sein Handeln Verantwortung übernehmen. Häufig geht es bei sozialen Hilfen auch darum, wie etwas gehandhabt wird. Von daher wird der

zuständige Familienhelfer immer mehr Verantwortung für die zu betreuende Familie tragen als seine Kollegen. Und dennoch sind solche Rücksprachen eine Erleichterung für die Arbeit.

Die SPFH scheitert für Herrn Müller, wenn die mit der Familie gemeinsam aufgestellten Ziele auf längerer Sicht nicht erreicht werden. Grund dafür sind beständige Verhaltensmuster der Familienmitglieder, wodurch der Helfer das Gefühl bekommt, sich stets im Kreis zu drehen.

Also es geht dort nicht voran und egal, was man sagt, äh die Frau versteht das nicht, also die versteht das nicht. Und äh dort sage ich für mich mit den Mitteln, die ich dort zur Verfügung habe, hab bin ich da gescheitert, ne. Also ich bezieh das jetzt nicht persönlich auf mich, aber äh [abgebrochen].²²²

Es wird deutlich, dass er strukturelle Grenzen von Seiten der Hilfe sieht, gegenüber denen er als Familienhelfer machtlos scheint. Wenn aus diesem Grund eine Hilfe scheitert, bedauert Herr Müller dies zwar, aber er verspürt kein persönliches Scheitern. Dennoch empfindet er die Situation als schwierig und betitelt sie als Zwickmühle. Schließlich wolle man helfen und nicht den Fall eventuell abgeben, auch nicht aufgrund struktureller Grenzen. Dies läge vor allem an den anschließenden Folgen für die Familie, die dann eher negativ seien. Darum bezeichnet Herr Müller das vorzeitige Beenden der Hilfe als systemisches Scheitern. Dazu muss ergänzt werden, dass ein vom Familienhelfer ausgehendes Beenden der Hilfe, basierend auf Entwicklungsprobleme, vom Jugendamt häufig als professionell eingestuft wird. Familienhelfer könnten zwar alles Mögliche probieren, um ihren Klienten zu helfen, was jedoch nur sinnvoll ist, wenn die Klienten mit agieren. Daher ist es professioneller, wenn Familienhelfer ihre Arbeit so weit reflektieren und Grenzen akzeptieren können, auch wenn das heißt, dass ihre Arbeit auf der vorhandenen Basis nicht funktioniert.

Frau Schulz berichtet im Interview davon, dass man als Familienhelfer immer auch persönlich gefragt ist, in wie weit das Scheitern einen selbst betrifft. Dies weicht von der Antwort von Herrn Müller ab. Die folgende Interviewfrequenz,

²²² Experteninterview B, Zeile 117 ff.

verdeutlicht dass nach Meinung von Frau Schulz andere Faktoren fürs Scheitern entscheidend sind.

Also entweder die Familie hat völlig andere Ziele oder es gibt auch verschiedene Tabus in der Familie, wo trotz Erziehungsauffälligkeiten und ungünstigen Verhaltensmechanismen, äh die Familie sagt, nee ich will nicht an dem Thema arbeiten, weil persönliche Traumata damit verbunden sind und die Familie oder einzelne Familienmitglieder für sich beschlossen haben, ich möchte das nicht thematisieren.²²³

Trotz vieler äußerer Faktoren, die eine Hilfe beeinflussen können, ist nach Meinung von Frau Schulz der eigentliche Grund für ein Scheitern der Hilfe die Angst beziehungsweise der Vorbehalt vor Veränderungen. Wenn dem Klienten nicht bewusst wird, dass am Ende die Schmerzen und Verunsicherungen, die er eventuell für einen positiven Effekt durchleben muss, es wert sind, dann kann die Hilfe ebenso scheitern. Frau Schulz ergänzt dass der Abbruch einer Hilfe nicht automatisch ihr Scheitern bedeutet. Es bestünde auch die Möglichkeit, dass der Zeitpunkt für die Familie noch ungeeignet war. Auch wenn bereits der Bedarf ersichtlich ist, kann es sein, dass sich der Leidensdruck der Eltern erst noch erhöhen muss, damit sie auch wirklich bereit für die Hilfe sind.

[...] es brauch vielleicht noch ganz viel [Wort suchend] Ärger zu Hause, es braucht noch mehr Unzufriedenheit von Seiten der Kinder, es braucht vielleicht noch mehr äh Rückmeldungen der Öffentlichkeit, Schule, Ärzte wie auch immer da funktioniert was nicht, damit sie auch anfangen zu sagen, o.k. wir stellen uns jetzt dem Thema.²²⁴

Frau Müller verweist in diesem Zusammenhang auf die Gefahr, aufgrund der abgebrochenen Hilfe, mit den Kindern Mitleid zu haben. Eine solche Nähe ändere nichts für die Kinder und schaffe Arbeitsunfähigkeit. Weiterhin macht Frau Müller deutlich, dass die Verantwortung stets bei der Familie bleibe.

Muss man zugucken und manchmal weggehen, weil es sind nicht meine Kinder. Ich habe letztendlich nicht die Verantwortung dafür. Und die Verantwortung bleibt auch bei der Familie, ne? Und ähm, man muss es lernen in diesem Beruf, dass man einfach auch so ne Distanz hat und sich sagt, der Andere hat die Verantwortung. Also die Fam [abgebrochen], also die Verantwortung bleibt bei der Familie. Wenn ich starke Bedenken habe, dann äußere ich sie dem Jugendamt und die können dann gucken wie sie das strukturell damit umgehen.²²⁵

²²³ Experteninterview A, Zeile 60 ff.

²²⁴ ebd. Zeile 86 ff.

²²⁵ ebd. Zeile 109 ff.

Diese Aussage wirkt im Hinblick auf die Verantwortung des Familienhelfers gegenüber seinen Klienten, insbesondere gegenüber den Kinder, zunächst sehr schroff – schließlich muss er gerade bei Kindeswohlgefährdung eingreifen – doch der Zusatzes von Frau Schulz muss beachtet werden: Bedenken sind dem Jugendamt zu melden, da dieses die Wächterfunktion innehat und daraufhin handeln muss.

Eine SPFH war dann erfolgreich, wenn die gemeinsam im Hilfeplan erstellten Ziele erreicht wurden. Wenn die SPFH erfolgreich war und somit Hilfe zur Selbsthilfe gewährleistet wurde, dann wird die Familie nicht wieder in ihre alten Verhaltensmechanismen verfallen, sondern ohne die Familienhelfer im Leben zurechtkommen. Das Scheitern der Hilfe kann viele Gründe haben, wobei die äußeren Faktoren, zum Einen die strukturellen Grenzen der SPFH und zum Anderen die Angst der Klienten vor Veränderungen, überwiegen. Wichtig ist es, den Außenblick so gut es geht zu wahren und die Arbeit ständig zu reflektieren.

4.2.2 Umgang mit Erfolg und Scheitern

Die Antwort auf die Frage wie man als Fachkraft mit dem Scheitern einer Hilfe umgeht, beantwortet Frau Schulz wie folgt:

Äh [schwer durchatmen] Also ich denke zunehmend besser. Es ist ja auch ein Prozess für sich zu lernen, ich kann die anderen nicht retten, ich kann für die anderen nicht denken und handeln. Ich kann sie lediglich, wenn sie bereit sind, in ihrer Selbsthilfe sozusagen unterstützen und das wird von unserem Team bei uns im Verein auch, vor allem immer auch als sehr wichtiges ähm Arbeitsinstrument gesehen: diese Hilfe zur Selbsthilfe, aber auch diese professionelle Distanz.²²⁶

Durch die Äußerung, dass dieser Vorgang ein Prozess ist, wird deutlich, dass eine Entwicklung vom ersten Arbeitstag an stattfindet. Außerdem verdeutlicht dieses Zitat, dass der Familienhelfer ohne die Mitarbeit der Familie nichts verändern kann. Daher steht das Scheitern einer SPFH in einem engen Zusammenhang mit der Mitarbeitsbereitschaft der Familie. Somit ist der Familienhelfer selten allein für das Scheitern einer Hilfe verantwortlich zu machen. In ihrer Aussage wird zusätzlich das Team erwähnt, wodurch dessen Bedeutung als Unterstützung zum Ausdruck kommt. Eine professionelle Distanz

²²⁶ Experteninterview A, Zeile 97 ff.

zu wahren um entsprechend mit dem Scheitern umzugehen, muss laut Frau Schulz erst gelernt werden. Dies bestätigt den prozessartigen Charakter und somit die professionelle Entwicklung, die nach Meinung Frau Schulz stattfindet. Frau Schulz verdeutlicht dies am Beispiel einer Praktikantin, die teilweise erschrocken wirkte und Mitleid mit den Klienten empfunden hat. Im Kontrast zu ihren eigenen Empfindungen erkannte die Familienhelferin, dass sie bereits gelernt hat, den nötigen Abstand zu wahren. Die persönliche Distanz dient als Schutzfunktion, die das Arbeiten erst ermöglicht.

Zum Anderen wird ebenso im folgenden Zitat von Frau Schulz deutlich, dass sich im Laufe der Zeit als Familienhelfer der Umgang mit dem Scheitern verändert.

Also, ich denke schon zum Anfang habe ich vielmehr darüber nachgedacht, war bestimmt auch ähm berührt so von bestimmten Dingen und dieser Gedanke die menschlichen Abgründe, es ist wirklich nichts was nichts, was nicht möglich ist oder wenn man wieder von Inzest erfährt so nebenher und dies und das ähm [lange Pause – ca. 4 Sekunden]. Und ich denke so nen Stück, wie haben sie das jetzt genannt, also wenn man kein Einsteiger mehr ist, dann sieht man vielleicht bestimmte Dinge, so schlimm wie sie auch sind so, mit dem Tenor so ist es, wirklich schlimm, aber so ist es. [klingt nach einem Schlag – als ob sie die Hände zusammengeklatscht hätte] Und als Einsteiger will man vielleicht noch viel mehr verändern und die ganze Welt und überhaupt ähm.²²⁷

Die mitschwingende Resignation zeigt, dass die Familienhelferin zu Beginn ihrer Arbeit größere Erwartungen hatte. Sie wollte mehr Verändern und mehr Bewegen. Erst mit zunehmender Erfahrung gewann sie ein realistisches Bild über die Möglichkeiten und Grenzen ihrer Arbeit.

Die Aussagen, dass ein professionelles Arbeiten sich erst entwickelt, werden von Herrn Müller im Interview bestätigt.

[...] aber die, die Arbeit, die wir machen, lernt man erst, wenn man, also während man arbeitet.²²⁸
[...] von unserem Team aus [...] wir wissen genau wie es ist, wenn man hier anfängt. Mit diese mit dieser Frustration, also ich will jetzt nicht idealisiert sagen, dass sich das ausgleicht. Aber irgendwie fühlt es sich schon so an [...].²²⁹

Auch dieses Zitat belegt die anfängliche Frustration. Professionell mit der Frustration umzugehen, hat Herr Müller im Team gelernt. Diesbezüglich

²²⁷ Experteninterview A, Zeile 370 ff.

²²⁸ Experteninterview B, Zeile 200 f.

²²⁹ ebd. Zeile 222 ff.

beschreibt Herr Müller den Ablauf seines ersten Falls einer SPFH. Damals stieß er während der Betreuung eines Jungen an seine Grenzen. Die damals entstandene, sehr hohe Frustration nahm der Teamleiter zum Anlass einzugreifen. Er beriet Herrn Müller und suchte gemeinsam mit ihm nach einem Lösungsweg. Durch die Unterstützung seines Teamleiters und seiner Kollegen lernte Herr Müller die kollegiale Beratung schätzen. Zusammenfassend ist festzuhalten, dass beide Familienhelfer einen Prozess durchlaufen haben, den sie daher auch als normal einstufen. Der Umgang mit dem Scheitern der SPFH kann erst in der Praxis erlernt werden. Zu Beginn lag die Frustrationsschwelle beider Familienhelfer weitaus niedriger. Beide erkannten jedoch, dass die Fokussierung auf das eigentliche Ziel sowie die Unterstützung von Kollegen hilfreich sein können. Mit der Zeit nahmen sie das Scheitern einer Hilfe weniger tragisch und fanden sich mit ihren Grenzen ab.

4.2.3 Herausforderungen

Herr Müller beschreibt als größte Herausforderung den gleichzeitigen Kontroll- und Betreuungsauftrag der SPFH zu bewältigen. Er beschreibt diese schwierige Situation an einem Beispiel. So hätte eine Familie Angst, dass ihnen das Jugendamt ihre Kinder entzöge, wenn es bestimmte Sachverhalte erführe, über die Herr Müller jedoch informiert sei. Er müsse darum stets abwägen, wie wichtig diese Informationen seien. In seiner Position dürfe er sich keinen Fehler erlauben. Er wolle das Vertrauen der Familie nicht missbrauchen, aber auch keine Kindeswohlgefährdung unterstützen. Daher muss er stets professionell abwägen und transparent arbeiten, damit die Familie sich auch nicht hintergangen fühlt. Um den Außenblick nicht zu verlieren, ist es auch für ihn wichtig, eine professionelle Distanz wahren.

Also die Beziehungsarbeit äh zeitweilig der wichtigste Faktor in unserer Arbeit, aber auch der schwierigste. Also der, der sage ich mal, die meisten Nerven kostet [kleine Pause], weil manchmal ist man so tief drin, dass man das dann auch als Verrat äh wahrnimmt, wenn man das dann meldet.²³⁰

²³⁰ Experteninterview B, Zeile 540 ff.

Eine potenzielle Wahrnehmung von Verrat macht die Nähe zum Klienten deutlich und zeigt die Gefahr den Außenblick zu verlieren. Darum ist es wichtig, professionell zu handeln und sich nicht von Gefühlen leiten zu lassen. Der Familienhelfer darf sich nicht in der Nähe zum Klienten verlieren, obwohl eine Beziehungsarbeit grundlegend für die Hilfe ist – sie muss aber kontrolliert sein. SPFH geschieht nach Meinung von Herrn Müller überwiegend im Zwangskontext, wodurch noch mehr Energie in die Beziehungsarbeit gesteckt werden muss.

Frau Schulz sieht es ebenso als Herausforderung, die zugrundeliegenden Beziehungsstrukturen der Familie zu erfassen und damit zu arbeiten.

Aber es ist immer hilfreich wenn wir sozusagen an die Beziehungsstrukturen kommen. Das heißt eigene Geschichte, Biographiearbeit, was war für das eigene Leben prägend. Was war vielleicht ungünstige Verhaltensmechanismen, die man von der Kindheit mitgenommen hat, die irgendwann vielleicht überlebensnotwendig waren, aber als Erwachsener dann eher nicht sehr hilfreich sind, so im Umgang mit eigenen Kindern oder in der Beziehung oder so.²³¹

Diese Beziehungsstrukturen basieren auf persönlichen Erfahrungen, die mit Schmerz in Verbindung stehen können. Deswegen ist das Arbeiten am psychischen System behutsam durchzuführen. Laut Frau Schulz geht dies bereits in die therapeutische Arbeit, was sie höchstwahrscheinlich aufgrund ihres Werdegangs so empfindet. Dennoch sieht sie ausschließlich darin die Möglichkeit eine längerfristige Veränderung in den Familien zu ermöglichen. Wenn dem so ist, bleibt die Frage offen, ob Sozialarbeiter, welche keine Therapiequalifikationen besitzen, wirklich geeignet für dieses Berufsfeld sind. Dieser Punkt findet unter 5.3 *Qualifikationen von Familienhelfern* eingehender Beachtung. Zusätzlich wird die Erziehungs- und Beziehungsarbeit nach Meinung von Frau Schulz durch den ständig reduzierten Stundenumfang erschwert.

Die Familienhelferin nennt den Arbeitsort und die intensive Arbeitsbeziehung als weitere Herausforderungen. Dies impliziert, dass man in den Alltag der Familie stark involviert wird und die eigenen persönlichen Vorstellungen, wenn auch nur unbewusst, eine Rolle spielen. Die Familienhelferin sieht sich als eine

²³¹ Experteninterview A, Zeile 215 ff.

Art Spiegel beziehungsweise als Konfrontation für die Familien, denn jeder Mensch besitzt sein eigenes Wertesystem, welches bereits durch das Auftreten ersichtlich werden kann. Um der Nähe aufgrund des Arbeitsortes entgegen zu treten, lässt Frau Schulz sich stets siezen. Dies kann ein gutes Hilfsmittel sein um eine professionelle Distanz zu wahren.

Als eine weitere Herausforderung empfindet es Frau Schulz, andere Lebensmodelle zu akzeptieren. Diese Haltung zollt Toleranz gegenüber anderen Vorstellungen vom Leben und gleichzeitig wird deutlich, dass sie ihre eigenen Lebenseinstellungen nicht als das Ideal betrachtet.

In den Gesprächen wurde deutlich, dass mehrere Herausforderungen bei der Arbeit als Familienhelfer vorhanden sind. Zusammenfassend aufgezählt liegen in der Beziehungsarbeit, im Arbeitsauftrag, im Arbeitsort sowie in den unterschiedlichen Lebensmodellen immense Herausforderungen für die SPFH.

4.2.4 Bedingungen für erfolgreiches Arbeiten

Wie bereits ausführlich erläutert, muss für ein erfolgreiches Arbeiten die professionelle Distanz gewährleistet sein. Dafür ist nach Meinungen beider Familienhelfer das Team sehr hilfreich. Herr Müller beschreibt die Teambesprechung als einen Ort dem füreinander gesorgt wird. Die Kollegen achten aufeinander und tauschen Informationen aus. Bei Falldarstellungen profitiert man vom Außenblick der Kollegen und der damit einhergehenden Wahrung der Objektivität. Frau Schulz nutzt die Fallbesprechung im Team außerdem als Hilfestellung, um ihre Kollegen um Rat zu fragen, wenn sie in einem Fall nicht weiter weiß.

Als eine weitere günstige Bedingung berichtet Herr Müller von der Co-Arbeit, die sehr häufig in seinem Team Anwendung findet. Durch Co-Arbeit ist es möglich, sich regelmäßig mit dem jeweiligen Kollegen abzusprechen, den Blick auf den Fall zu erweitern und die professionelle Distanz leichter zu wahren.

Durch das Team sowie die Co-Arbeit ist eine regelmäßige Fremdreflexion, die eine Hilfestellung bei der Arbeit ermöglicht, stets gegeben. Frau Müller betont, dass auch die Selbstreflexion als wichtige methodische Grundlage dient um erfolgreich zu arbeiten. Dies schließt unter anderem ein, dass nach einem

Hausbesuch reflektiert wird: Was ist passiert? Ist das gut so? Wo wollen wir hin? Warum hat das vielleicht nicht funktioniert? Usw. Fremdreflexion durch Kollegen und Selbstreflexion sind wichtige Bausteine um die Bedingungen für ein erfolgreiches Arbeiten zu erhöhen.

4.2.5 Hinweise für Anfänger

Bei der Frage nach Hinweisen für Anfänger in diesem Berufsfeld zählte Frau Schulz zuerst auf, in welchen Bereichen man überhaupt tätig werden kann und stellte damit die abwechslungsreiche Arbeit da. Sie endete beim Arbeiten mit Menschen, die Gewalt und Missbrauch erlebt haben. Daraufhin betont sie, dass Familienhelfer sensibel seien, und die Arbeit einfach mögen müssten. Außerdem sagte sie, dass es kein leichtes Arbeitsfeld sei, was es interessant und schwierig zugleich mache. Als nächstes ging sie auf die Nähe zum Klienten ein und dass daher die professionelle Distanz nicht leicht zu wahren sei. Danach wies sie auf die überwiegend familienunfreundlichen Arbeitszeiten am Nachmittag und Abend sowie den seit einigen Jahren unbezahlten Fahrzeiten zwischen den Arbeitsorten hin. Es sei somit laut Frau Schulz ein undankbarer Job. Des Weiteren meinte sie, dass es wichtig sei die verschiedensten Lebensmodelle auch zu akzeptieren und möglichst nicht zu werten. Als Familienhelfer sollte das eigene Wertesystem außen vor bleiben. Es werde auch vorkommen, dass die Situation bei einer Familie einem sehr unangenehm sei.

[...] aber ich denke so was muss man wissen [...] dass wenn sowas kommt, dass man in eine Familie kommt, wo man sich ekelt, sich irgendwo hinzusetzen, wo man keinen Kaffee trinkt, wo möglich nicht die Hand reichen will, wo einfach auch ne andere Vorstellung von Körperhygiene herrscht und die einfach stinken. [...] Das ist auch manchmal so, trotzdem können sie liebe, nette, sympathische Menschen sein, die es einfach nie gelernt haben, dass man sich wenigstens alle zwei drei Tage wäscht.²³²

Frau Schulz machte deutlich, dass sie nicht abschrecken, aber die Arbeit auch nicht verschönert darstellen möchte. Sie vertritt die Ansicht, dass mögliche Familienhelfer auch über den Ekel in Kenntnis gesetzt werden sollten, dass

²³² Experteninterview A, Zeile 405 ff.

heißt vorab auch über die unangenehmen Seiten des Berufs aufgeklärt werden müssten.

Herr Müller erklärte zunächst, dass Sozialarbeiter, die direkt vom Studium kommen, diese Arbeit auch gut bewerkstelligen könnten. Optimal fände er es jedoch, wenn vor dem Studium, beispielsweise durch ein FSJ praktische Erfahrungen gemacht würden und man sich mit den theoretischen Grundlagen von SPFH bereits befasst habe. Wer als Familienhelfer neu anfängt, sollte nach Herrn Müllers Meinung nicht zu optimistisch und naiv sein, sondern auch mit Misserfolgen rechnen. Damit solle sicherlich der Eindruck des Scheiterns verhindert werden. Außerdem solle das Team zu Nachfragen genutzt werden, denn deren Erfahrungswerte könnten hilfreiche Erkenntnisse liefern.

Ähm anderer Ratschlag ist, da wir ja Erziehungsberatung, also ist ja ein unserer großen Themen, äh machen, äh ja sich irgendwie in kürzester Zeit so n so n wie soll ich sagen, so ne Art Rüstung anzulegen, weil es ganz, weil ganz viele Eltern die Vermeidungstechnik anwenden zu sagen, sie haben doch gar keine Kinder, was wollen sie mir, was wollen sie mir denn sagen.²³³

Aufgrund dieser Vermeidungstechnik ist es wichtig sich als Familienhelfer zu behaupten, auch wenn die praktischen Erfahrungen eventuell fehlen. Wenn man beispielsweise keine Kinder hat, kann man darauf verweisen, dass man zum Einen das theoretische, professionelle Wissen sowie den Außenblick besitzt. Herr Müller wendet häufiger die Hilfe des Außenblicks an, das heißt er sagt seinen Klienten: Wenn sie bei mir zu Hause wären und mich und meinen Sohn zusammen sehen würden, würden Ihnen sicherlich auch Dinge auffallen, die mir entgehen, über die wir dann im Nachhinein sprechen könnten. Wenn ich bei ihnen bin, ist das genauso.

Sozialarbeiter, die beim Berufseinstieg als Familienhelfer anfangen, müssen laut den Äußerungen der Familienhelfer keine Bedenken haben, wenn sie:

- sich vorab über das Arbeitsfeld informieren,
- nicht zu euphorisch an die Aufgabe heran gehen,
- auch mal Misserfolge einplanen,
- sich eine „Rüstung“ anlegen,

²³³ Experteninterview B, Zeile 403 ff.

- eine professionelle Distanz wahren,
- sich bei Fragen an die erfahrenen Arbeitskollegen wenden und
- sich offen und neugierig zeigen.

4.2.6 Auffälligkeiten und Widersprüche

Beide Fachkräfte sind bereits seit einigen Jahren (5 und 6 Jahre) als Familienhelfer in der SPFH tätig. Dazu haben beide bereits im Vorfeld ihrer jetzigen Arbeit Erfahrungen in anderen sozialen Organisationen gesammelt. Frau Schulz hat ergänzend eine Zusatzqualifikation in der Einzelpaar- und Familientherapie. Dies zeigt, dass beide Personen praktische Erfahrungen besaßen, als sie als Familienhelfer anfangen, was einen Vorteil darstellt. Dadurch haben sie seit ihrem Studium zum Teil durch die praktische Ausübung der Arbeit und zum Teil durch Zusatzausbildungen ihr Wissen und ihre Kenntnisse erweitert. Berufseinsteiger, die direkt vom Studium kommen, besitzen ein derartiges Wissen nicht und haben es dadurch schwerer. Dennoch meint Herr Müller, dass ein solcher Berufseinsteiger die Arbeit als Familienhelfer gut bewerkstelligen könne. Frau Schulz ist der Meinung, dass das therapeutische Wissen nötig für längerfristige Veränderungen in der Familie sei. Mit dieser Aussage, die auf ihrem therapeutischen Background basiert, meint sie implizit, dass Sozialarbeiter als Berufseinsteiger zu wenig Wissen besäßen. Es sei denn, sie würden sich zusätzlich qualifizieren, denn therapeutisches Wissen wird im Studium der Sozialen Arbeit nicht gelehrt. Davon abgesehen behauptet sie damit auch, dass alle Familienhelfer, die keine Qualifikationen im therapeutischen Bereich besitzen, für ihren Job ungeeignet seien. Nur durch ein therapeutisches Arbeiten sind laut Frau Schulz Veränderungen auf Dauer möglich. Jedoch sei die Hilfe zur Selbsthilfe, auf Dauer gemeint. Herr Müller sieht das anders:

Aber wichtig ist, dass wir als Pädagogen eben auch sagen, wir sind nicht Therapeut und hier ist die Grenze und alles Weitere müsste dann jemand anderes machen.²³⁴

²³⁴ Experteninterview B, Zeile 607 ff.

Durch diese Aussage wird ersichtlich, dass Herr Müller zum Einen der Meinung ist, dass Familienhelfer ihre Arbeit auch ohne therapeutische Zusatzqualifikationen erfolgreich absolvieren können. Sie sollten allerdings darauf achten, ihren Kompetenzen entsprechend zu arbeiten und diese nicht zu überschätzen. Zum Anderen sagt es nichts darüber aus, ob Frau Schulz ihre zusätzlichen Fähigkeiten in ihrer Arbeit als Familienhelfer nutzen darf. Es bleibt unklar, wie Herr Müller zu der Arbeitsvermischung des Sozialarbeiters und des Therapeuten steht.

Interessant beim Interview mit Herrn Müller ist die Kombination der folgenden Aussagen:

Ja also umso mehr ich Energie reinstecke, umso schwerer fällt es dann mit dieser Enttäuschung auch umzugehen.²³⁵ Also ähm ich sag mal dort, wo ich mich am selbst äh am wenigsten selber spüre [...] mit meiner, mit meinem Einsatz, mit meiner Energie dort äh sind bisher die meisten äh die besten Sachen rausgekommen.²³⁶

Die Schlussfolgerung könnte sein, dass es für alle Beteiligten besser wäre, wenn die Fachkräfte keinen großen Aufwand für die Familien betrieben. Der Familienhelfer wäre vor einer großen Enttäuschung geschützt und die Familie würde ohne den Einsatz des Familienhelfers zu einer guten Lösung kommen. Ein solcher Trugschluss wäre jedoch fatal. Sicherlich fällt es dem Familienhelfer schwerer ein Misslingen der Hilfe hinzunehmen, wenn dieser viel Energie und Zeit für die Hilfe geleistet hat. Doch je mehr Energie er aufwendet, desto unwahrscheinlicher ist ein Scheitern. Schließlich ist es seine Aufgabe, die Familie, so gut es geht, zu unterstützen. In der zweiten Aussage kommt das Selbsthilfeziel zum Tragen. In der Arbeit geht es darum, irgendwann als Fachkraft überflüssig zu werden, dann ist die Hilfe erfolgreich gewesen. Daher ist es möglich, dass der Familienhelfer zu Beginn einer Hilfe viel Energie in die Arbeit stecken muss, um in Folge dessen überflüssig zu werden.

In den Interviews fällt auf, dass die Klienten sich scheinbar verändert haben. Herr Müller erwähnt, dass eine große Schnittstelle Eltern mit psychischen

²³⁵ Experteninterview B, Zeile 176 ff.

²³⁶ ebd. Zeile 557 ff.

Störungen sind und Frau Schulz sagt, dass die Klienten überwiegender schwerfällige Probleme aufweisen:

[...] wir merken auch, es kommt wirklich nur noch die absoluten [s-einatmend] Knaller sozusagen, wenn wirklich die Familienhilfe, also was ich vorhin schon sagte, wo wirklich immer wieder auch festgestellt wird, extrem von Missbrauch- und Gewalterfahrungen sich eben, mit denen sich durch Kindheit und Jugendliche irgendwie noch durchgewurschtelt haben, [...] und dann muss man eben jahrelange Traumata oder so was irgendwie da äh bearbeiten oder gucken, wie kann damit umgegangen werden, welche Strategie gibt es trotzdem und so weiter und sofort.²³⁷

Woran kann es liegen, dass diese extremen Probleme neuerdings vorherrschen? Könnte es sein, dass die Anzahl von Personen mit solchen Probleme mehr geworden ist? Oder dass diese Fälle einfach eher wahrgenommen werden? Und was ist mit den Personen passiert, die nicht solch arge Probleme vorzuweisen haben, die aber dennoch Unterstützung brauchen? Die SPFH scheint aufgrund erhöhter Klientenzahlen ein abgesichertes Arbeitsfeld zu sein. Jedoch finden die Kürzungen im sozialen Sektor auch in der SPFH statt, auch wenn ein Hilfsbedarf vorhanden ist. Dies erklärt die unbezahlten Fahrzeiten, die laut Frau Schulz seit einigen Jahren durch eine Aufwandspauschale und nicht mehr durch die Fachleistungsstunden bezahlt werden.

Einerseits scheint in diesem Zusammenhang die Co-Arbeit, die häufig bei der Organisation von Herrn Müller Anwendung findet, erstaunlich zu sein. Schließlich wird diese mit höheren Kosten verbunden sein. Andererseits werden die Klienten mit ihren akuten Problemen eine kollegiale Unterstützung gebrauchen können.

Ebenso ist die folgende Aussage von Frau Schulz interessant, bei der es um das Arbeiten anderer Vereine geht:

Team entscheidend also auch für dieses Credo ähh, wir brauchen diese Distanz, es ist nicht unser Problem, es ist das Problem der Familie, also das bleibt es auch. Also, ich weiß auch, dass andere Vereine [räuspert sich] anders arbeiten, wo eben auch die Helfer am Wochenende da aufkreuzen und dreimal abends noch anrufen bei irgendwelchen Krisenfällen. Das machen wir wirklich nur im Ausnahmefall.²³⁸

²³⁷ Experteninterview A, Zeile 349 ff

²³⁸ ebd. Zeile 148 ff.

Durch diese Aussage übt sie Kritik an anderen Vereinen, was bedeutet, dass sie sich mit anderen sozialen Organisationen und ihren Familienhelfern auseinandersetzt. Das könnte am Konkurrenzkampf zwischen den Einrichtungen liegen, die auf die Aufträge vom Jugendamt angewiesen sind. Die Aussage betont, dass ein professionelles Arbeiten ebenso darin besteht, abschätzen zu können, wann ein Krisenfall vorliegt und wann sofort eingegriffen werden muss.

Als Besonderheit schildert Frau Schulz, dass es zeitweise vorkommt, dass drei Träger aufgefordert werden sich zu präsentieren. Das heißt, diese werden durch eine Kurzanamnese über einen Fall in Kenntnis gesetzt. Der Familienhelfer soll ausgewählt werden, der aufgrund seiner Erfahrungen und Kenntnisse für den Fall geeignet ist. Danach sollen die Träger ihre Familienhelfer der Familie präsentieren und diese darf dann bei der Auswahl mitentscheiden. Leider wusste Frau Schulz nicht, welche Kriterien erfüllt werden müssen, damit ein solches Auswahlverfahren zustande kommt. Dies wirft die Frage auf, warum eine solche Prozedur nicht immer stattfindet, denn mit einem für die Familie sympathischen Familienhelfer lässt sich effektiver arbeiten. Dafür wäre jedoch zuviel Zeit nötig, die die Familienhelfer und Klienten häufig nicht haben, da in akuten Krisen die Vermittlung sehr schnell gehen muss.

5 Vergleich von Theorie und Praxis

Beim Vergleich zwischen dem theoretischen Wissen und den Meinungen zweier Fachkräfte stellt sich heraus, dass SPFH erfolgreich ist, wenn die mit der Familie gemeinsam aufgestellten Hilfeplanziele erreicht werden. Das beinhaltet Hilfe zur Selbsthilfe und macht eine Fremdhilfe beziehungsweise den Familienhelfer überflüssig. Außerdem liegen Scheitern und Erfolg einer SPFH im theoretischen wie im praktischen Diskurs dicht beieinander, wobei eine kooperative Zusammenarbeit mit den Eltern als wichtige Voraussetzung gesehen wird. Eine SPFH muss sich immer an die individuellen Bedürfnisse ihrer Klienten anpassen und wird daher nie planbar sein. Daher ist das Scheitern dieser Hilfe auch auf verschiedene Faktoren zurückzuführen. Die interviewten Praktiker sehen die Gründe des Scheiterns überwiegend in den strukturellen Grenzen sowie in den Ängsten ihrer Klienten vor Veränderungen. Wohingegen es in der Theorie zu einem großen Teil auch um das adäquate Verhalten des Familienhelfers geht, der beispielsweise nicht in Konkurrenz mit einem Co-Familienhelfer treten darf, um den Hilfeprozess nicht zu gefährden. Außerdem wird auf die Herausforderungen ein großes Augenmerk gelegt, welches das komplexe Arbeitsfeld darstellt. Als wichtiges Hilfsmittel um erfolgreich zu arbeiten werden in beiden Fällen die regelmäßige Eigen- und Fremdrelexion beschrieben. In den folgenden Unterpunkten sollen einzelne Schwerpunkte im Vergleich deutlicher dargestellt werden.

5.1 Der Umgang mit Erfolg und Scheitern

In diesem Punkt geben die empirischen Daten wesentlich mehr Auskunft als die theoretischen. Die befragten Familienhelfer waren zu Beginn ihrer Arbeit frustriert, wenn eine Hilfe nicht funktionierte. Im Laufe ihrer Arbeitszeit haben sie gelernt damit umzugehen, das heißt, sie nutzen beispielsweise ihre Kollegen sowie das Ziel der Selbsthilfe um dem Gefühl der Frustration zu trotzen. Wobei beiden Familienhelfer klar ist, dass sie einen Entwicklungsprozess vollzogen haben, der wichtig war um eine professionelle

Distanz zu wahren, beziehungsweise um erfolgreich zu arbeiten. Diesen Prozess betrachten sie im Nachhinein als normal, da ihrer Meinung nach der Umgang erst direkt im Arbeitsleben gelehrt werden kann. Aufgrund ihrer derzeitigen Erfahrungen und dem Rückhalt des Teams, sowie ständiger Selbst- und Fremdrelexion ist das Scheitern einer Hilfe weniger bis gar nicht frustrierend.

In der Theorie ist ein wesentlicher Schwerpunkt die Supervision, welche als bedeutende Methode für eine Fremdrelexion gesehen wird. Auf diese Methode wurde in den Interviews nicht weiter eingegangen. Jedoch wurde die Möglichkeit der Fremdrelexion durch Kollegen, beispielsweise in Fallberatungen, beschrieben.

5.2 Bedingungen für erfolgreiches Arbeiten

Die SPFH ist ein komplexes Arbeitsfeld, wodurch es wichtig ist, bestimmte Bedingungen zu realisieren, die dem Familienhelfer Unterstützung geben. Im theoretischen Abschnitt wurden diesbezüglich zwei Methoden, die Co-Arbeit und die Supervision, vorgestellt. Beide Methoden sollen durch Fremdwahrnehmungen helfen, einen objektiven Blick zu behalten und gegebenenfalls eine Blickerweiterung ermöglichen. Sie dienen der Fremdrelexion und haben zusätzlich Schutzfunktion. Das heißt, sie sollen vor psychosozialen Belastungen schützen und Krankheitsbilder wie Burn-Out verhindern. In der Theorie wird der Supervision, wie bereits erwähnt, ein großer Stellenwert zugeschrieben. Wenn kein externer Supervisor vor Ort ist, kann auch eine kollegiale Supervision durchgeführt werden.

Die Praktiker im Interview empfinden ebenfalls die Fremdrelexion als ein wichtiges Hilfsmittel um erfolgreich zu arbeiten. Allerdings beziehen sie sich dabei auf die Teambberatungen und auf die Co-Arbeit. Dazu muss erwähnt werden, dass die Co-Arbeit in der sozialen Einrichtung von Herrn Müller mehr Anwendung findet, als es in der Theorie beschrieben wurde. Außerdem ergänzen die Praktiker die Methode der Selbstreflexion als eine weitere positive Bedingung für erfolgreiches Arbeiten.

5.3 Qualifikationen von Familienhelfern

Im theoretischen und im empirischen Diskurs wurde bestätigt, dass Familienhelfer offen, flexibel und empathisch sein müssen. Dazu sollten sie fundierte Kenntnisse der Sozialwissenschaften wie der Sozialpädagogik besitzen. Es ist wichtig, dass sie methodisch flexibel und adäquat arbeiten können, denn ihre Arbeit fordert eine regelmäßige Neuanpassung an die jeweilige Situation.

Laut dem theoretischen Wissen sollen Personen, die eine Ausbildung als Sozialarbeiter oder Sozialpädagoge besitzen am besten für den Beruf des Familienhelfers geeignet sein. Diese sind befähigt, diverse Arbeitsbereiche zu kombinieren. Ihr Handlungsansatz beruht auf der Ressourcenorientierung der Familienmitglieder. Dennoch reicht eine einmalige Hochschulausbildung der Sozialen Arbeit oder Sozialpädagogik nicht aus, um auf Dauer professionell zu arbeiten. Die Theorie besagt, dass professionelle Kompetenzen sich entwickeln beziehungsweise sich erweitern müssen. Dafür sind Fortbildungen geeignet, die das Verhalten des Familienhelfers in seiner Arbeit verbessern sollen. Durch die Ausbildung sind nur abstrakte Vorstellungen eines erfolgsorientierten Handelns gegeben. Dies könnte ein Grund für das Ergebnis des deutschen Jugendinstituts gewesen sein, welches besagt, dass Familienhelfer mit einer Berufserfahrung von mindestens drei Jahren einen höheren Wirkungsgrad erzielen würden.

In den Interviews gab es unterschiedliche Meinungen zum Thema der Qualifizierung. Beide vertreten jedoch die Ansicht, dass man sich in der Arbeit weiterentwickelt. Herr Müllers Meinung deckt sich mit der Theorie, dass Sozialarbeiter dieses Arbeitsfeld gut bewerkstelligen können – das sogar als Berufseinsteiger. Frau Schulz ist jedoch der Meinung, dass die Qualifizierung nicht ausreichend ist, beziehungsweise eine Zusatzqualifikation im therapeutischen Bereich nötig ist, um langfristige Veränderungen in den Familien zu erzielen. Somit bleibt die Frage offen, ob ein Sozialarbeiter bestens ausgerüstet ist, um als Familienhelfer zu beginnen. Einig sind sie sich jedoch darüber, dass eine Weiterentwicklung der Kompetenzen wichtig ist. Dabei sind regelmäßige Fortbildungen von Vorteil. Erst nach drei Jahren Berufserfahrung

wird der Familienhelfer, laut theoretischem Befund, einen hohen Wirkungsgrad der Hilfe erzielen.

5.4 Hinweise für Anfänger

Hierzu können die empirischen Ergebnisse mit den Meinungen von den Familienhelfern der Fachtagung des Projekts SPFH in Bayern, welche unter Kapitel 3.4.3 *Probleme von Anfängern* stehen, verglichen werden. Die Familienhelfer der Tagung beschreiben die Aufnahme ihres Berufs als unbeholfen, was ebenso darauf zurückzuführen ist, dass das Projekt SPFH gänzlich neu war. Dennoch erkannten diese Familienhelfer, dass sie lernen mussten, die Eltern stets einzubeziehen sowie die Familien selbstständiger arbeiten zu lassen. Die Familienhelfer waren der Meinung, dass ein Umdenken stattzufinden hatte. Das heißt, dass die Familien ihre eigenen Wege gehen mussten. Auch wenn dafür zunächst nur kleine Schritte zu verzeichnen waren oder eine andere Unterstützung implizierte als die Fachkraft zuerst annahm. Des Weiteren stellten die Familienhelfer fest, dass es wichtig ist unangenehme Dinge anzusprechen. Dies schafft zum Einen Klarheit und zum Anderen kann eine größere Konsequenz der Arbeit ersichtlich werden. Als Familienhelfer ist es wichtig, sich auf die Ressourcen der Klienten zu konzentrieren, sich ständig selbst zu reflektieren, sich beispielsweise durch Supervisionen reflektieren zu lassen sowie an Fortbildungen teilzunehmen. Die Theorie weist darauf hin, dass aufgrund des komplexen Arbeitsfeldes ein Familienhelfer unbedingt von einer bereits vorhandenen Fachkraft in der Einarbeitsphase unterstützt werden sollte. Die bereits herausgearbeiteten Hinweise für Berufseinsteiger im empirischen Abschnitt, können durch das theoretische Wissen ergänzt werden. Die Hinweise aus den Interviews mit den Familienhelfern besagen, dass Berufseinsteiger:

- sich vorab über das Arbeitsfeld informieren,
- nicht zu euphorisch an die Aufgabe heran gehen,
- auch mal Misserfolge einplanen,
- sich eine „Rüstung“ anlegen,
- eine professionelle Distanz wahren,

- sich bei Fragen an die erfahrenen Arbeitskollegen wenden und
- sich offen und neugierig zeigen sollen.

Die ergänzenden Hinweise aus der der Sicht von den Familienhelfern der Fachtagung besagen, dass Berufseinsteiger außerdem:

- die Eltern bei der Arbeit stets einbeziehen,
- das selbstständige Arbeiten der Familie ermöglichen,
- Ziele und Wünsche der Familie erkennen und berücksichtigen,
- Konfrontationen nicht meiden, sondern stets Klarheit schaffen,
- ressourcenorientiert arbeiten,
- Selbst- und Fremdrelexionen nutzen,
- sich von (erfahrenen) Kollegen helfen lassen und
- sich regelmäßig weiterbilden sollen.

Somit ist ein Hinweiskatalog entstanden, welcher von Berufseinsteigern, die im Feld der SPFH anfangen möchten, Berücksichtigung finden sollte, um eine erfolgsorientierte Arbeit auch ohne Berufserfahrung zu ermöglichen.

6 Resümee

Die Sozialpädagogische Familienhilfe ist ein Arbeitsfeld mit vielen Facetten. Für Familienhelfer kann es ein sehr abwechslungsreiches Arbeitsfeld sein, aber auch ein sehr schwieriges. Es ist nötig für jede Familie einen individuellen Hilfeplan zu erstellen und sich den gegebenen Situationen so gut es geht anzupassen. Wie bereits der theoretische Diskurs verdeutlichte, gibt es in der SPFH viele Herausforderungen und Spannungsfelder, auf die aus professioneller Sicht geachtet werden muss. Dabei ist der Beziehungsaufbau mit der Familie ein entscheidender Faktor, ob eine Hilfe funktioniert. Um den vielen Hindernissen der SPFH zu trotzen, gibt es Bedingungen, die ein erfolgreiches Arbeiten unterstützen. Dazu gehören vor allem die Selbst- und die Fremdrelexion durch beispielsweise Teambesprechungen oder Supervisionen und regelmäßige Fortbildungen.

Diese wissenschaftliche Arbeit zeigt, dass Erfolg und Scheitern stets dicht beieinander liegen und dass die verschiedensten Dinge, vom Arbeitsort bis zur Qualifizierung des Familienhelfers, die Hilfe beeinflussen können.

Die erste Hypothese „Familienhelfer, die neu in ihrem Arbeitsfeld sind, erleben große Unzufriedenheit.“ konnte bestätigt werden. Die interviewten Familienhelfer sowie die Familienhelfer der Fachtagung berichteten von Unzufriedenheit und Frustration. Der Anfang als Familienhelfer scheint sogar mit Berufserfahrung im sozialen Bereich frustrierende Momente innezuhaben.

Die zweite These „Im Laufe der steigenden Berufserfahrung als Familienhelfer steigt die Frustrationsschwelle.“ konnte empirisch bestätigt werden. Die interviewten Familienhelfer erzählten von ihrem Entwicklungsprozess, der ihre Kompetenzen erweitert hat. Sie haben gelernt, welche Hilfsmittel geeignet sind, um mit dem Scheitern einer Hilfe umzugehen. Dazu zählen beispielsweise das Team oder das Ziel der Selbsthilfe, welches die Bereitschaft der Familie voraussetzt. Die Definition von Erfolg beziehungsweise das Verständnis von Erfolg hat sich nicht wirklich im Laufe der Berufszeit verändert. Es geht immer noch darum, die Familien zu befähigen ohne fremde Hilfe im Leben zu Recht zukommen. Aber der Umgang mit einer misslungenen Hilfe hat sich verändert.

Die Theorie besagt, dass die Familienhelfer mit mehr Berufserfahrung gelernt haben, effektiver auf die Familien einzugehen, damit die Hilfe am Ende einen Erfolg verzeichnen kann. Dabei wurde eine Veränderung der Frustrationsschwelle nicht thematisiert.

Die letzte These „Trotz theoretischem Grundwissen und der entsprechenden Qualifizierung sind Sozialarbeiter nicht optimal auf den Beruf des Familienhelfers vorbereitet.“ konnte teilweise bestätigt werden. Die Theorie besagt, dass Sozialarbeiter und Sozialpädagogen am besten geeignet sind um als Familienhelfer zu arbeiten. Dies gilt zum Einen, weil sie ressourcenorientiert arbeiten und zum Anderen weil sie befähigt sind diverse Arbeitsbereiche zu kombinieren. Dennoch bleibt die Ausbildung sehr abstrakt und ein erfolgsorientiertes Handeln muss erst in der Praxis gelernt werden. Somit sind sie theoretisch vielleicht am besten geeignet für die Arbeit, aber praktisch müssen sie nicht zwangsweise ausreichend kompetent sein.

Die Praxiserfahrenen hatten ebenso zwei unterschiedliche Meinungen zum Thema der Qualifikation. Während Herr Müller davon ausgeht, dass Sozialarbeiter auch ohne Berufserfahrung für den Job des Familienhelfers geeignet sind, ist Frau Schulz der Ansicht, dass Zusatzqualifikationen im Bereich der Therapie nötig sind. Dennoch sind beide der Meinung, dass man ihren Beruf erst in der Praxis vollkommen erlernen kann, ergo dass die Kompetenzen, die in der Ausbildung gelernt werden, nicht ausreichend sind. Diese qualifizieren zwar für den Job, aber gewährleisten nicht sofort professionell erfolgreich arbeiten zu können.

Um es Berufsneueinsteigern in der Familienhilfe zu erleichtern, sollte, von einer unterstützenden Einarbeitung durch Kollegen abgesehen, ein Hinweiskatalog eingeführt werden. Dieser sollte als Grundgerüst dienen um sich adäquat im Hilfeprozess behaupten zu können. Der Familienhelfer kann und sollte nicht erst nach drei Jahren höchst Erfolg versprechend arbeiten, sondern dies bereits nach einer kurzen Einarbeitungsphase bewerkstelligen. In dieser Arbeit wurde unter Kapitel 5.4 *Hinweise für Anfänger* bereits begonnen, einen solchen Hinweiskatalog aufzustellen. Jener müsste noch auf repräsentatives

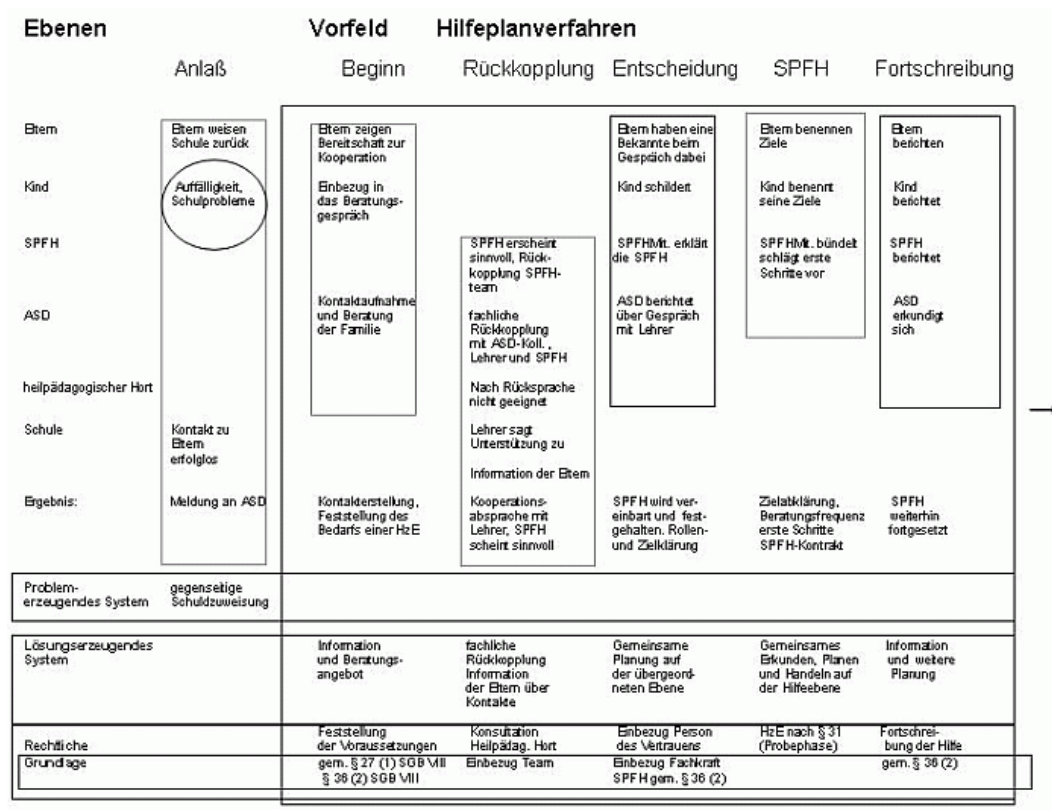
Datenmaterial überprüft, angeglichen und für Berufseinsteiger zugänglich gemacht werden.

Davon abgesehen wirft diese Arbeit die Frage auf, warum die Ausbildung von Sozialarbeitern oder Sozialpädagogen nicht ausreichend ist, damit Familienhelfer bereits zu Beginn ihrer Arbeit mit den nötigen Kompetenzen ausgerüstet sind. Wieso sind die Ausbildungen so abstrakt? Und wie kann dem abgeholfen werden?

Um hierauf Antworten zu liefern, müssten die Ausbildungen für Sozialarbeiter und Pädagogen im Einzelnen betrachtet und die Inhalte des Unterrichts analysiert werden. Daraufhin könnten Verbesserungen vorgeschlagen werden, damit die Vorbereitung auf die Praxis des Berufs optimiert wird.

Anlagen

Beispiel für einen Hilfeplanverlauf



Quelle: BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 57

Zusammenhang von Freiwilligkeit und Anmeldung

Abb. 11: Anmeldung, Freiwilligkeit und Sozialpädagogischen Familienhilfe				
Freiwillig- keit/Stufen	Primäre Freiwilligkeit	Sekundäre Freiwilligkeit	Tertiäre Freiwilligkeit	Quartäre Freiwilligkeit
Anmeldun- g	Selbstmelder	Selbst- und Fremdmelder	Fremdmelder	Fremdmelder
Träger der Anmeldun- g	Familie bzw. Familienmitglied	z.B. Nachbarn, Schule	z.B. Schule, Jugendamt	z.B. Jugendamt, Familiengericht
Qualität der Anmeldun- g	Selbstbestimmung	Verschiedene Grade der Fremdbestimmung		
Form der Anmeldun- g	Selbstmeldung mit persönlichem Lösungswunsch	Anmeldung mit informeller bis formeller Sanktionsmacht der Umwelt und bedingt persönlichem Lösungswunsch		
Sanktion	Persönlicher informeller Lösungsdruck	Fremder informeller Lösungsdruck	Fremder informeller und formeller Lösungsdruck	Fremder formeller Lösungsdruck
Sanktions- konsequen- z	Persönlicher bzw. familiärer und umweltbezogener Lösungsdruck wachsen.	Weitergabe von Informationen und informeller Kontrolldruck	Formelle Informationsweitergab e und formelle Kontrolle	Formelle Kontrolle und Fremdplazierung?
Dynamik d. Folgen	⇒ nächste Stufe	⇒ nächste Stufe	⇒ nächste Stufe	= Familientrennung

Quelle: BMFSFJ (Hg.) 1998, S. 33

1 **Experteninterview A**

2 **Frau Schulz, Familienhelferin in Dresden**

3

4 **Interviewer:** Ähm. Wie lange sind sie denn jetzt als Familienhelferin bereits
5 tätig?

6 **Expertin:** Fast 6 Jahre.

7 **Interviewer:** Fast 6 Jahre. Und vorher sind sie da vom Studium gekommen
8 oder von der Ausbildung?

9 **Expertin:** Ich hab an der Uni studiert und ähm dann knapp zwei Jahre im
10 betreuten Jugendwohnen in Ort X bei einem freien Träger gearbeitet.

11 **Interviewer:** Also waren schon einige Vorerfahrungen, auf alle Fälle
12 [abgebrochen]

13 **Expertin:** Ja.

14 **Interviewer:** gegeben.

15 **Expertin:** Ja es war ein halb stationärer Bereich. Das ist ein bisschen was
16 anderes gewesen. Aber vom heran gehen mit Jugendlichen so, Zielgruppe ist
17 da auch nicht viel anderes gewesen. Also das waren auch junge Erwachsene in
18 der Einrichtung. Ja also das habe ich knapp zwei Jahre gemacht, dann kam
19 mein erstes Kind. In der Erziehungszeit habe ich dann äh Ausbildung gemacht
20 systemische Einzelpaar und Familientherapie.

21 **Interviewer:** Mhm.

22 **Expertin:** Und dann eben hier angefangen und äh, dann noch einmal drei
23 Jahre Erziehungszeit bis zum letzten Oktober und hab aber auch noch [...] im
24 kleinen Rahmen als selbständige Therapeutin gearbeitet.

25 **Interviewer:** O.k., also sind sie jetzt immer in der Praxis geblieben sozusagen?

26 **Expertin:** Ja, also so wieso, mh ja.

27 **Interviewer:** Ähmm, ja die große Frage, wann ist denn ihre Arbeit für sie, die
28 Hilfe erfolgreich gewesen?

29 **Expertin:** Wann die erfolgreich gewesen ist. Also zum Einen gibt es ja Ziele am
30 Anfang.

31 **Interviewer:** Mh.

Expertin: in der Hilfe, das sind dann nicht zwangsläufig die Hilfen, äh die Ziele, äh Familie, sondern manchmal gibt es ja auch Zwangskontext wo über Auffälligkeiten Nachbarn, Lehrer, Ärzte sich dann ans Jugendamt wenden und die haben das Gefühl da muss die Hilfe rein und da werden manchmal auch Ziele entwickelt, die nicht unbedingt ähm zu mindestens nicht am Anfang die Familie, die Ziele der Familie sind. Aber ähm das ist dann schon im Normalfall so angelegt das die Familie bricht dann ab irgendwann die Hilfe, wenn auch im Prozess die Ziele die das Jugendamt auch so beschreibt von der Familie nicht verinnerlicht werden können beziehungsweise ähm passiert es dann eher, das die Familie doch auch einen Gewinn an dieser Arbeit sieht und für sich dann auch noch mal Ziele formuliert und wenn man dann nach dem Jahr oder es gibt ja auch Verlängerungsmöglichkeiten. Wenn dann diese Ziele erreicht sind beziehungsweise wenn auch von der Familie ein positives äh, ne positive Rückmeldung rüber kommt, dann kann das schon dieses Gefühl auch geben – aha die Hilfe ist erfolgreich beendet.

Interviewer: Also ist es auch durchaus möglich im Zwangskontext das es positives Ende eigentlich, sage ich mal.

Expertin: Ende ist natürlich schwieriger, weil wir erst mal die Erziehungsarbeit äh in die Beziehungsarbeit viel mehr Energien stecken müssen als das jetzt der Fall ist bei einer Familie, die von sich aus ans Jugendamt wendet, weil die natürlich eine viel größere Bereitschaft hat, ne?

Interviewer: O.k. mh. Wie ist das, empfinden sie das als Scheitern wenn die Hilfe dann nicht funktioniert, ist das ne Art von Sch, also ist das ein Scheitern von SPFH?

Expertin: Langes schweigen. Mh. Äh von SPFH ja schon ja. Mhm. Also es ist ja auch immer so die Frage an den Helfer so, was hat das mit mir persönlich zu tun, weil wenn irgendwas scheitert dann ist man natürlich auch selbst gefragt, aber meistens sind es doch auch ähm äußere Faktoren, die da reinspielen. Also entweder die Familie hat völlig andere Ziele oder es gibt auch verschiedene Tabus in der Familie, wo trotz Erziehungsauffälligkeiten und ungünstigen Verhaltensmechanismen, äh die Familie sagt, nee ich will nicht an dem Thema arbeiten, weil persönliche Traumata damit verbunden sind und die

64 Familie oder einzelne Familienmitglieder für sich beschlossen haben, ich
65 möchte das nicht thematisieren.

66 **Interviewer:** Mhm.

67 **Expertin:** Das gibt's auch, wo man dann auch vermittelt in andere Hilfen, die
68 vielleicht intensiver sind und das dann nicht angenommen wird.

69 **Interviewer:** Mhm,

70 **Expertin:** Ähm, also das Scheitern kann ganz viel Gründe haben. Aber
71 meistens ist es son die Angst, der Vorbehalt ähm vor Veränderung.
72 Veränderung macht ja fast immer Angst, das kennt man ja auch von sich, ne?

73 **Interviewer:** Ja, auf jeden Fall.

74 **Expertin:** Und ähm, wenns einem das dann nicht gelingt so zu sagen was an
75 positiven Gewinn dabei raus käme so zu sagen, als das dann vielleicht größer
76 wäre als das was man thematisieren müsste was an Angst, an Schmerzen, an
77 alten Verletzungen raus kommt. Wenn man das nicht schafft, dass es eben
78 größer ist, dann kann es zum Scheitern kommen.

79 **Interviewer:** Mhm o.k.

80 **Expertin:** Oder manchmal ist es auch nicht der richtige Zeitpunkt, wo man
81 merkt o.k. ähh wir lassen es jetzt weil, weil die Familie einfach noch nicht den
82 Punkt erreicht hat, das meinetwegen auch der Leidensdruck so groß ist.

83 **Interviewer:** Mh.

84 **Expertin:** Das sie sich jetzt zu der Hilfe öffnen würden oder zu so einer Arbeit.
85 Das kann auch passieren, das klar ist der Bedarf ist da und die Familie hat
86 auch ihre Sorgen damit zu arbeiten, aber es brauch vielleicht noch nen Jahr, es
87 brauch vielleicht noch ganz viel [Wort suchend] Ärger zu hause, es brauch noch
88 mehr Unzufriedenheit von Seiten der Kinder, es brauch vielleicht noch mehr äh
89 Rückmeldungen der Öffentlichkeit, Schule, Ärzte wie auch immer da funktioniert
90 was nicht, damit sie auch anfangen zu sagen, o.k. wir stellen uns jetzt dem
91 Thema.

92 **Interviewer:** Wird das professioneller? Kann man [abgebrochen] Ich stell mir
93 das manchmal auch schwer vor damit umzugehen, wenn jetzt, wenn man
94 vielleicht sieht das und das könnte gemacht werden, es fällt eigentlich gar nicht

95 so schwer, eigentlich, wenn man das so von außen betrachtet. Wie geht man
96 damit um? Also [kleine Pause] kann man das einfach so hinnehmen?

97 **Expertin:** Äh [schwer durchatmen] Also ich denke zunehmend besser. Es ist ja
98 auch ein Prozess für sich zu lernen, ich kann die anderen nicht retten, ich kann
99 für die anderen nicht denken und handeln. Ich kann sie lediglich, wenn sie
100 bereit sind, in ihrer Selbsthilfe sozusagen unterstützen und das wird von
101 unserem Team bei uns im Verein auch, vor allem immer auch als sehr
102 wichtiges ähm Arbeitsinstrument gesehen: diese Hilfe zur Selbsthilfe, aber auch
103 diese professionelle Distanz. Also ich helfe denen nur, wenn sie sich helfen
104 lassen wollen. Ich kann nichts für sie machen, ich kann sie lediglich
105 unterstützen, damit sie was besser machen können. Aber ähm es tut manchmal
106 weh, wenn man so Prognostik für die Entwicklung der Kinder dann so vor
107 Augen hat, ne? Wenn da eben doch auch starke Defizite in der Familie sind
108 und ähm schon das Gefühl da ist, das könnte dem Kind helfen und das und
109 das. Muss man zugucken und manchmal weggehen, weil es sind nicht meine
110 Kinder. Ich habe letztendlich nicht die Verantwortung dafür. Und die
111 Verantwortung bleibt auch bei der Familie, ne? Und ähm, man muss es lernen
112 in diesem Beruf, dass man einfach auch so ne Distanz hat und sich sagt, der
113 Andere hat die Verantwortung. Also die Fam [abgebrochen], also die
114 Verantwortung bleibt bei der Familie. Wenn ich starke Bedenken habe, dann
115 äußere ich sie dem Jugendamt und die können dann gucken wie sie das
116 strukturell damit umgehen. Aber äh [schweres durchatmen] dieses mitleiden
117 oder überhaupt Mitleid das ist eher was, was nicht hilfreich und förderlich ist
118 und das ist man auch seiner eigenen [...]hygiene schuldig, das man da sich
119 nicht zu sehr ins System reinbegibt. Tja also ich brauch nen Stück Neutralität
120 und damit auch Unbefangenheit um meinen Außenblick also, ich kann mich
121 gefühlsmäßig und will es auch nie zu sehr auf die Familien einlassen. Das
122 würde an irgendeinem Punkt arbeitsunfähig machen.

123 **Interviewer:** Mh, also am Anfang denke ich mal, das muss man das erst
124 lernen.

125 **Expertin:** Das muss man lernen, natürlich. Aber ich hatte jetzt über nen paar
126 Monate eine junge Praktikantin von der Uni, die hat mich begleitet und die kam

127 ganz oft dann nach Außenterminen und sagte dann, oh das tut mir so leid. Und
128 ich sagte dann nee das tut mir nicht leid. Oder manchmal arbeitet man ja auch
129 provokativ. Und sie sagte dann auch, Mensch kann man das denn so machen,
130 dass ist so hart. Wo ich dann auch gemerkt habe, aha mh man hat man ist
131 wahrscheinlich doch wirklich auch ein Stück abgebrüht, ne? Mh, aber ich denke
132 das ist, da geht kein Weg vorbei, wenn man die Arbeit machen will, ne?

133 **Interviewer:** Aber auch spannend wenn man die Gelegenheit hat sich selbst
134 reflektieren zu lassen, wenn jemand bei der Arbeit dabeisteht.

135 **Expertin:** Ja.

136 **Interviewer:** Abgebrüht ist vielleicht auch eher das falsche Wort, ich denke man
137 ist vielleicht mehr abgeklärt in manchen Sachen.

138 **Expertin:** Mh.

139 **Interviewer:** In manchen Punkten bestimmt auch ganz gut einfach.

140 **Expertin:** Mh, es muss sein, es ist einfach lebensnotwenig für die Arbeit. Ich
141 kann nicht nach Hause fahren und drei Kinder im Kopf haben, die da vielleicht,
142 denen es nicht gut geht oder sonst wie. Das das äh das schafft man selber
143 nicht.

144 **Interviewer:** Aber das kriegen sie ganz gut hin? [sehr zögernd]

145 **Expertin:** Ich. äh Ja.

146 **Interviewer:** Mh, das Team ist, äh hatten sie ja schon gesagt, ist sehr
147 entscheidend dafür oder?

148 **Expertin:** Team entscheidend also auch für dieses Credo ähh, wir brauchen
149 diese Distanz, es ist nicht unser Problem, es ist das Problem der Familie, also
150 das bleibt es auch. Also, ich weiß auch das andere Vereine [räuspert sich]
151 anders arbeiten, wo eben auch die Helfer am Wochenende da aufkreuzen und
152 dreimal abends noch anrufen bei irgendwelchen Krisenfällen. Das machen wir
153 wirklich nur im Ausnahmefall. Das Team ist wichtig, ähm regelmäßige [...]
154 Fallberatung, Fallbesprechung und da ist eben auch der Platz, wenn man merkt
155 das geht mir zu nahe irgendwie, ich bin beteiligt, ich fühl mich persönlich
156 betroffen oder so. Das man das dann auf die Weise äh äh auch das anspricht
157 und guckt, was kann ich jetzt aus meiner professionellen Distanz auch tun,
158 wenn ich das Gefühl habe ähm da passiert zu wenig oder da ist wirklich

159 irgendwie ne Gefährdungssituation. Da muss man natürlich handeln, aber nicht
160 aufgrund meiner eigenen menschlichen Regelung Regungen, sondern wenn
161 tatsächlich irgendwie ne akute Gefährdungssituation ist.

162 **Interviewer:** Ständige Eigenreflexion ist sozusagen gefragt?

163 **Expertin:** Schon so nen Stück, ja. Wir gehen ja auch aus jedem Haus
164 sozusagen mehr oder weniger schon mit dem Gedanken raus ähm was ist
165 passiert. Ist das was ich wollte, was erreicht werden sollte, ist das passiert.
166 Wenn ja ähm ist es gut so. Dann hat man natürlich auch ein gutes Gefühl.
167 Wenn nicht, dann ist schon irgendwie so auch die Frage, warum nee. Was war
168 denn jetzt die Bedingungen, die das verhindert haben und so.

169 **Interviewer:** Mh.

170 **Expertin:** Also so ne Selbstreflexion ist und auch so nen Stück Abstand für sich
171 selber, das ist einfach auch wichtig so als methodische Grundlage in dem Beruf
172 oder in dem Arbeitsfeld und eben auch das [...]. Und sie sind natürlich auch als
173 Person ganz anders ähm involviert in diesem Arbeitsfeld als vielleicht in einer
174 Beratungsstelle, wo Leute hinkommen, einmal die Woche für ne Stunde und
175 dann gehen die wieder. Sie bringen sich ja doch irgendwie mit ihrer ganzen
176 Person ein, auch persönliche Vorstellungen oder so was spielen irgendwie ne
177 Rolle zumindest, äh zumindest unterbewusst, ne? Also so man hat schon auch
178 nen eigenes Wertesystem, was natürlich jetzt äh. Das ist zwar meins, aber in
179 meiner ganzen Person, wie ich sitze, wie ich mich kleide, wie ich mich
180 ausdrücke bin ich natürlich auch nen Spiegel oder ne Konfrontation, also wie
181 auch immer für die Familie und dadurch, dass man eben auch sich meist
182 mehrmals in der Woche sieht. Und eben auch in die Privaträume der Klienten
183 geht der Familie, hat es schon auch ne gewisse Nähe, dieses Arbeitsfeldes. Da
184 muss man eben auch besonders aufpassen, dass es nicht zu viel Nähe ist. Mh,
185 Also ich hab mich eben meistens doch auch Siezen. Mich Siezen meine
186 Klienten auch, weil das auch ein ganz hilfreiches äh Mittel ist um ähm nicht zu
187 sehr so [Wort suchend]

188 **Interviewer:** [...] [gleichzeitig mit Expertin gesprochen, daher unverständlich]

189 **Expertin.** Genau um nicht zu viel Nähe aufkommen zu lassen.

190 **Interviewer:** Mh, stell ich mir schwierig vor, ist ja ein schwieriger Balanceakt.

191 **Expertin:** Ist es, natürlich, auf jeden Fall. Und den Kindern muss man natürlich
192 auch oder mit den Kindern arbeitet man ganz anders. Da ist auch eben so ein
193 bisschen das Kumpelhafte manchmal [...] Da kann ich mich nicht hinstellen und
194 so ne Beratungssequenz da irgendwie entwickeln, sondern da lässt man, geht
195 man ins Kinderzimmer, da spielt man auch ein bisschen mit den Kindern um da
196 auch Vertrauen zu haben um auch zu fühlen was ist den wichtig und was
197 machen die gerne und um auch ein Stück sich auf ihre Lebenswelt einzulassen,
198 das ist [Satz abgebrochen] Da, da ist natürlich auch mehr Nähe zu haben. Und
199 da passiert es auch Mal das sie einen umarmen, wenns dann ein guter Kontakt
200 da ist. Das ist dann aber auch noch mal was anderes als zu Erwachsenen.

201 **Interviewer:** Mh, mh o.k. mhm. Wo sehen sie ihre Herausforderungen bei der
202 Arbeit? Was ist so das das Prickelnde? Prickelnde ist vielleicht das falsche
203 Wort, aber die Herausforderungen für sie ähm bei der SPFH, was sie reizt bei
204 der Arbeit?

205 **Expertin:** Ähm [kleine Pause] Was mich so reizt, das ist [kleine Pause] ähm
206 wenn es mir so gelingt so äh zugrundeliegende Beziehungsstrukturen

207 **Interviewer:** Mh.

208 **Expertin:** zu erfassen und mit denen zu arbeiten, ne? Also, theoretisch ist ja
209 bei jedem Problem ähm, auch wenn es jetzt ganz formal auftritt, sind ja
210 psychische Verhaltensmuster und Einstellungen und ähm
211 Persönlichkeitsmerkmale und so was, das was ja äh auch Familiendynamik
212 beeinflusst. Bestimmte ähm Erziehungs- [nach dem Wort suchend] ähm
213 maßnahmen beeinflusst oder so was, ne? Und äh, wenn ich eben merke, die
214 sind nicht in der Lage mh, sagen wir mal ruhig und gelassen mit ihren Kindern
215 zu reden, dann kann ich natürlich das äh also darüber ähm reflektieren. Aber es
216 ist immer hilfreich wenn wir sozusagen an die Beziehungsstrukturen kommen.
217 Das heißt eigene Geschichte, Biographiearbeit, was war für das eigene Leben
218 prägend. Was war vielleicht ungünstige Verhaltensmechanismen, die man von
219 der Kindheit mitgenommen hat, die irgendwann vielleicht Überlebensnotwendig
220 waren, aber als Erwachsener dann eher nicht sehr hilfreich sind, so im Umgang
221 mit eigenen Kindern oder in der Beziehung oder so. Wissen sie was ich meine?

222 **Interviewer:** Mhm.

223 **Expertin:** Also wenn das dann schon so in die, wenn man wie will ich sagen,
224 mit dem System arbeiten kann, auch mit dem psychischen System. Das ist
225 natürlich was ganz ähm [Wort suchend]

226 **Interviewer:** komplexes

227 **Expertin:** persönliches und äh ist eben oft mit Schmerz und äh unangenehmen
228 Gefühlen verbunden. Und von daher ist es immer auch ja, so ne
229 Herausforderung daran zu kommen. Aber das ist auch dass, woran ich immer
230 wieder gemerkt habe, dass wenn man da, daran arbeiten kann, dann sind
231 Veränderungen auch möglich. Aber das andere ist irgendwie nur Gewurschtel
232 und Formal, aber man kann sich ja, das kennt man ja von sich, man kann sich
233 bestimmte Dinge als Strategie einfach Verhaltenstechnisch so ein bisschen
234 ausdrücken. Aber das es wirklich so verinnerlicht wird und auch in
235 Krisensituationen belebt werden kann, das heißt schon oder setzt voraus, das
236 so bestimmte innere Beziehungsstrukturen oder Persönlichkeitsstrukturen äh
237 sich auch verändern.

238 **Interviewer:** Mhm.

239 **Expertin:** Das ist ne schwere Arbeit, weil es ja eigentlich auch so in den
240 therapeutischen Bereich geht, aber vielleicht ist das auch halt mit meinem
241 eigenen Hintergrund zu tun, dass ich ja auch therapeutisch arbeite und auch
242 denke da geht irgendwie auch kein Weg vorbei, wenn man eine lang, ne
243 längerfristige Veränderung haben möchte.

244 **Interviewer:** Klingt auch so sehr logisch eigentlich, ja.

245 **Expertin:** Mhm.

246 **Interviewer:** O.k. ähm, wenn ich jetzt zum Beispiel Familienhelfer werden
247 würde wollen,

248 **Expertin:** Mhm.

249 **Interviewer:** was würden sie mir denn raten am Anfang? Würden sie mir
250 bestimmte Hinweise geben, worauf ich vielleicht besonders achten sollte als
251 Neueinsteiger, der jetzt gerade vom Studium kommt?

252 **Expertin:** [räuspern] Tja ich würde ihnen erst mal sagen, dass es eine sehr
253 ähm abwärts abwechslungsreiche Arbeit ist, die ganze Palette von ähm von
254 menschlichen Themen da sozusagen auch ähm erfasst wird, also äh Arbeit mit

255 Migranten, Arbeit mit jungen minderjährigen Müttern, Arbeit mit äh äh Familien-
256 oder Beziehungsstörungen da sind, Erziehungsprobleme, Suchtprobleme auch
257 ganz viel, so psychische Probleme. Also ganz viele Klienten von uns ähm
258 haben psychische Auffälligkeiten und es ist eigentlich auch erschreckend, aber
259 wenn man so, guckt was so zu Grunde liegt an, egal eigentlich um welches
260 Thema es geht, die haben fast alle Erfahrungen, frühkindliche Erfahrungen von
261 Gewalt und Missbrauch. Ob das nun der Suffi ist, der dann den ganzen Tag
262 vorm Netto hängt oder die Frau, die mit Depressionen zu haus sind, die ihre
263 Kinder nicht erziehen kann. Also es ist fast immer irgendwie ne frühkindliche
264 Gewalterfahrung da. Also da muss man, da muss man sehr sensibel ähh auf
265 solche Sachen auch reagieren und man muss sie sehen und muss damit
266 arbeiten mögen. Mhm, also ich denke, das macht es interessant, aber auch
267 schwierig. Also es ist kein leichtes Arbeitsfeld.

268 **Interviewer:** Mhm.

269 **Expertin:** Und es schafft einerseits äh Nähe, was wir eben schon geschildert
270 hat, ne für sie, jemand vertrautes. Sie kommen in das System rein, äh leben
271 sozusagen auch ein Stück in diesem Familiensystem. Da müssen sie trotzdem
272 gucken, dass sie eben ihre Distanz zu wahren. Also dieser Balanceakt, denke
273 ich, ist auch noch mal, ist einfach ne Herausforderung.

274 **Interviewer:** Mhm mhm.

275 **Expertin:** Aber wie gesagt, es ist auch interessant, aber auch extrem
276 familienunfreundlich, also es ist sind viele Nachmittag-, viele Abenddienste.
277 Wenn die Kinder in die Schule geht oder Kindergarten, ist klar die sind erst
278 nachmittags da. [durchatmen] Es ist äh vom Strukturellen ziemlich schwierig,
279 weil die Arbeits- ähm die Fahrzeiten werden nicht mehr bezahlt, die waren noch
280 vor ein paar Jahren in der Fachleistungsstunde enthalten. Jetzt ist das nicht
281 mehr so. Es gibt ne kleine Aufwandspauschale, aber wenn ich in Dresden von
282 Stadtteil A nach, zwei Stunden arbeite und dann in Stadtteil B muss, hier hoch.

283 **Interviewer:** Mhm.

284 **Expertin:** Und dann für zwei Stunden nach Stadtteil C dann äh ständig quer
285 durch die Stadt und das ist praktisch nichtbezahlte Arbeitszeit. Von daher ist es
286 auch ähm eine undankbare Sache [grinsend gesagt].

287 **Interviewer:** Aber auch undankbarer geworden, oder? Es sind doch jetzt auch
288 eine hohe Anzahl von Familien die pro Familienhelfer kommen doch offiziell.
289 Also laut Zahlen hat es sich ja, auf alle Fälle also ist es ja mehr geworden.

290 **Expertin:** Von Familienhelfern?

291 **Interviewer:** Nee, nicht von Familienhelfern, sondern von Familien, die betreut
292 werden von einem Familienhelfer.

293 **Expertin:** Ja

294 **Interviewer:** Wo man merkt o.k., da wird ja irgendwo gespart, aber irgendwie
295 an den falschen Ecken.

296 **Expertin:** Ich weiß jetzt nicht wie sie das meinen?

297 **Interviewer:** Das auf einen Familienhelfer viel mehr ähm Familien, viel mehr
298 Betreuung kommen.

299 **Expertin:** Ach so, na gut, das ist natürlich in unserem Ermessen. Jeder hat für
300 sich so ne Grenze.

301 **Interviewer:** Ja.

302 **Expertin:** Ich möchte zum Beispiel jetzt mit meinen zwei Kindern nicht mehr als
303 30 Stunden machen.

304 **Interviewer:** Ah o.k.

305 **Expertin:** Wenn ich dann eben 20 Stunden äh oder 25 Stunden habe und noch
306 mal 5 fachübergreifende, dann bin ich ungefähr bei meiner Grenze und dann
307 nehme ich keinen Fall mehr an.

308 **Interviewer:** Wenn das so geht, dann [...].

309 **Expertin:** [...] [räuspern] Man sagt gut 40 Stunden und manchmal überlegt man
310 auch ist ne Anfrage, wo bleibt der Fall, o.k. dann nehme ich den noch. Aber es
311 wird jetzt niemand gezwungen. Ich muss gucken das meine 20 Stundengrenze
312 ausgelastet werden, das ist klar nach unten für die ich bezahlt werde. Aber an
313 sich wie viel Stunden. Die Tendenz ist auf jeden Fall da, dass die der
314 Stundenumfang kleiner wird. Also bei gr gleichen Bedarfen, wo wir vielleicht vor
315 zwei Jahren noch 8 Stunden bekommen haben, kriegen wir jetzt 5 Stunden.

316 **Interviewer:** Mhm.

317 **Expertin:** Wir müssen aber, ähm es wird ja immer erst mal dieses Jahr bewilligt

318 **Interviewer:** Ja

319 **Expertin:** vom Jugendamt. Oftmals ist ne Verän [abgebrochen] äh ne
320 Verlängerung möglich, wenn die Familie ja sagt, wenn man auch das
321 Jugendamt überzeugen kann. Da ist immer noch Bedarf, vielleicht in einem
322 halben Jahr geklärt, dann ist auch das Jugendamt bereit, innerhalb seiner
323 Möglichkeiten finanzieller Art sich auf ne Verlängerung einzulassen. Aber sie
324 haben im Grunde erst mal dieses eine Jahr mit dem sie rechnen müssen. Und
325 wenn sie eben äh äh viele Ziele gibt, die äh eben [...] die haben dann 5
326 Stunden, wo sie vor 2 Jahren noch 8 Stunden hatten, dann heißt das natürlich
327 man hat viel mehr Druck, man hat viel weniger Zeit, die Arbeit wird automatisch
328 ein Stück oberflächlicher, ne bestimmte intensive Arbeit ist dann einfach nicht
329 mehr so möglich und ähm das ist die eine Seite. Die andere Seite ist eben,
330 dass immer wieder auch Beziehungsarbeit dazu gehört. Äh Also es gibt immer
331 wieder Phasen, wo die Leute entweder sagen das Thema ist zu schwer, weil
332 man zum Beispiel an dem Punkt kommt, wo so ans Eingemachte geht
333 sozusagen, ne? Dann ziehen sie sich zurück oder machen einfach auch von
334 dem na ja von dem ähm, da kommt eben zweimal in der Woche meinetwegen
335 jemand und fragt immer und ich schon in so einem Prozess, ich muss also auch
336 was tun, ich bin gefordert auch das kann ermüden. Und da müssen sie immer
337 wieder zusammen an der Erziehungsarbeit äh an der Beziehungsarbeit was
338 tun. Das heißt, ich, ich schnapp mir dann auch mal meinet wegen die Mutter,
339 wenn die sehr belastet ist und sag: Komm Sie wir treffen uns mal zum Kaffee.
340 Dann trinken wir mal nen Kaffee. Da gibt's auch so ne pädagogische Mittel,
341 dass man einfach mal so sich ne gute Stunde gönnt oder auch mal mit den
342 Kindern in den Ferien was macht oder mit der ganzen Familie mal ähm [kleine
343 Pause] in Großen Garten geht oder irgendwie so was, ne? Also das gehört
344 auch dazu sozusagen um die Arbeitsbereitschaft zu erhalten, ne?

345 **Interviewer:** Mhm, aber das wird scheinbar immer schwieriger auch mit der
346 Zeit.

347 **Expertin:** Weil, ja, weil eben die Stunden der Stundenumfang einfach immer
348 wieder reduziert wird, ne? Und das Jugendamt hat ja seine seinerseits totalen
349 Druck, also wir merken auch es kommt wirklich nur noch die absoluten [s-
350 einatmend] Knaller sozusagen, wenn wirklich die Familienhilfe also was ich

351 vorhin schon sagte, wo wirklich immer wieder auch festgestellt wird extrem von
352 Missbrauch- und Gewalterfahrungen sich eben, mit denen sich durch Kindheit
353 und Jugendlich irgendwie noch durchgewurschtelt haben, aber spätestens
354 wenn diese Menschen Mütter und Vater werden und dann ihre eigenen
355 Beziehungsstrukturen leben müssen, dann fallen ihnen die eigenen schlimmen
356 Erfahrungen auf die Füße und dann bekommt das Jugendamt oftmals zu spät,
357 ne und dann muss man eben jahrelange Traumata oder so was irgendwie da
358 äh bearbeiten oder gucken wie kann damit umgegangen werden, welche
359 Strategie gibt es trotzdem und so weiter und sofort.

360 **Interviewer:** [...] wichtig würde ich sagen.

361 **Expertin:** Ja natürlich, das ist [räuspert sich] das kommt mir auch sehr zu Gute,
362 also glaube ich, da profitiere ich sehr davon.

363 **Interviewer:** Ja, Mal noch ne ganz andere Frage, ab wann ist man kein
364 Einsteiger mehr in dem Berufsfeld. Ich meine es passiert ja sehr viel.

365 **Expertin:** [schweres durchatmen]

366 **Interviewer:** Also ab wann ist man etwas abgeklärter vielleicht als zu Anfang.

367 **Expertin:** [lange Pause - ca. 7 Sekunden] Tja, ist ne gute Frage.

368 **Interviewer:** Wenn man das so [...] kann, weiß ich nicht.

369 **Expertin:** Mhm, das würde ihn wahrscheinlich auch jeder ne andere Antwort
370 geben. Ich kann das jetzt nur für mich sagen. Also, ich denke schon zum
371 Anfang habe ich vielmehr darüber nachgedacht, war bestimmt auch ähm
372 berührter so von bestimmten Dingen und dieser Gedanke die menschlichen
373 Abgründe, es ist wirklich nichts was nichts, was nicht möglich ist oder wenn
374 man wieder von Inzest erfährt so nebenher und dies und das ähm [Lange
375 Pause – ca. 4 Sekunden]. Und ich denke so nen Stück, wie haben sie das jetzt
376 genannt, also wenn man kein Einsteiger mehr ist, dann sieht man vielleicht
377 bestimmte Dinge, so schlimm wie sie auch sind so, mit dem Tenor so ist es,
378 wirklich schlimm, aber so ist es. [klingt nach einem Schlag – als ob sie die
379 Hände zusammengeklatscht hätte] Und als Einsteiger will man vielleicht noch
380 viel mehr verändern und die ganze Welt und überhaupt ähm.

381 **Interviewer:** Mh. Das geht einem wahrscheinlich auch so nahe, auch wenn
382 man es nicht darf, aber vielleicht kann man es besser reflektieren mit der Zeit.

383 **Expertin:** Aber so dieses feststellen auch wenn sie in ganz fürchterliche
384 Wohnungen kommen, wo sie kaum einen Fleck finden, der [lachend] nicht noch
385 sauber ist oder so. So ist es.

386 **Interviewer:** Mhm.

387 **Expertin:** So kann es auch sein, ne? Und das ist, [durchatmen] man staunt,
388 man guckt, man ist immer noch neugierig so, der Ekel ist nicht mehr ganz so
389 [...] [Beide lachen – daher Wort unverständlich]. Ja auch das denke ich, das
390 gehört dazu. Das manche Leute eben ganz andere Lebensmodelle im Kopf
391 haben und sich eben in ner völlig verdreckten Wohnung wohl finden. O.k. so ist
392 es, da muss man gucken, wenn's Kinder gibt ähm das da irgendwie, was
393 brauchen Kinder unbedingt an Reinigung, an Sauberkeit, an äh Zuwendung, an
394 Fürsorge. Und dann streitet man sich, muss das Kinderzimmer nun sauber sein
395 oder muss es nicht sein und wie viel äh Quadratmeter im Kinderzimmer
396 müssen jetzt aufgeräumt sein und wie viel dürfen völlig zugemüllt sein bei
397 manchen. Typisches Erscheinungsbild, haben wir ganz oft. Dann Räumungen
398 sind [kleine Pause] vermüllt und dann diskutiert man mit Familie und
399 Jugendamt Monate lang darüber welche Zimmer müssen frei sein und welche
400 dürfen weiterhin vermüllt werden. Kann leider ne lange Zeit beanspruchen und
401 da kämpft man um jeden Zentimeter.

402 **Interviewer:** Ja. O.k.

403 **Expertin:** Ich will sie jetzt auch nicht irgendwie [grinsend]

404 **Interviewer:** Nee, ich hab nur [abgebrochen durch]

405 **Expertin:** irgendwie das schwarz malen, aber ich denke so was muss man
406 wissen

407 **Interviewer:** Mh.

408 **Expertin:** das wenn so was kommt, dass man in eine Familie kommt, wo man
409 sich ekelt sich irgendwo hinzusetzen, wo man keinen Kaffee trinkt, wo möglich
410 nicht die Hand reichen will, wo einfach auch ne andere Vorstellung von
411 Körperhygiene herrscht und die einfach stinken.

412 **Interviewer:** Mhm.

413 **Expertin:** Das ist auch manchmal so, trotzdem können sie liebe, nette,
414 sympathische Menschen sein, die es einfach nie gelernt haben, das man sich
415 wenigstens alle zwei drei Tage wäscht.

416 **Interviewer:** Mhm.

417 **Expertin:** Kann passieren. Und da können sie jetzt nicht hinkommen und
418 [kleine Pause – wahrscheinlich Gesicht verzogen] und so.

419 **Interviewer:** Schon klar.

420 **Expertin:** Das kann man ansprechen, aber das muss man dann eben auch,
421 also ich mach es [...]. Ich weiß, wie man das ansprechen kann, dass es
422 meistens nicht distanzlos wird, sondern dass die [...]. Ich mach das manchmal
423 so mit ner forschen bisschen witzigen Art und das können die dann auch
424 meistens ganz gut einordnen.

425 **Interviewer:** Mhm [wartet]

426 **Expertin:** [tiefes durchatmen]

427 **Interviewer:** o.k. [kleine Pause]

428 **Expertin:** Neugierde ist denke ich ganz wichtig. So Neugierde und so das [Wort
429 suchend] das Bedürfnis und der Hintergrund muss [...], warum ist das denn so.
430 Möglichst nicht wertend, denn das ist immer tödlich. Wir haben ja alle wie
431 gesagt unser Wertesystem im Kopf und [schwer durchatmend] wenn ich äh die
432 Qualität von Eltern danach bemesse ob die Wohnung oder [...] aussieht dann
433 ist schon fast alles verloren, ne?

434 **Interviewer:** Mhm.

435 **Expertin:** Das sind einfach äußere Aspekte und die haben ihre eigene Kultur.
436 Und gerade so viele Unterschichtsfamilien, ne, die haben einfach ihre eigene
437 Wohn- und Lebenskultur. Und wir kommen so aus unserer Mittelschicht daher
438 ge [Wort suchend] gerauscht, mit unseren Bioprodukten zu Hause im
439 Kühlschrank und, und [abgebrochen]. Also auch das ist ein ganz schwieriges
440 Thema, so in der Annäherung. Und wie viel Zucker ist denn noch gut und wie
441 viel Süßigkeiten ist denn noch gut und wie viel Plastikspielzeug im im
442 Kinderzimmer darf sein äh oder soll es doch mal ein anständiges Spielzeug
443 sein.

444 **Interviewer:** Mh.

445 **Expertin:** Was auch förderlich ist, für Motorik oder sonst wie. Sie können ja
446 nicht einfach hingehen und sagen, wissen sie was, sie brauchen mal nen
447 ordentliches Spielzeug oder ernähren sie ihre Kinder mal ordentlich und lassen
448 sie die drei Schokoladen mal am Tag weg und kaufen dafür lieber nen schönen
449 Naturjoghurt, wo sie Früchte reinmischen.

450 **Interviewer:** Mh.

451 **Expertin:** Auf solche [...]

452 **Interviewer:** kommt nicht so gut an. [lachend]

453 **Expertin:** Kommt nicht so gut an, könnte passieren, dass dann beim nächsten
454 Mal die Tür einfach zu ist, ne?

455 **Interviewer:** Mhm.

456 **Expertin:** Das sind dann ganz deutliche Signale [lachend], das man irgendwas
457 falsch gemacht hat.

458 **Interviewer:** O.k.

459 **Expertin:** Mhm.

460 **Interviewer:** Man kann ja auch Familien abgeben theoretisch, ne? Also wenn
461 man merkt es geht gar nicht, vielleicht jetzt eher weniger aus solchen Gründen,
462 sondern von der Kommunikationsebene, dass man keinen Draht findet. Aber
463 das wird wahrscheinlich auch nicht so regelmäßig der Fall sein, oder?

464 **Expertin:** [räuspern] Sie meinen jetzt aufgrund von äh einfach menschlichem

465 **Interviewer:** Mh, wenn es einfach nicht funktioniert, also ich meine, dass kann
466 ja wirklich, man kann ja nicht mit jedem [kleine Pause] immer. Also es ist ja
467 immer schwierig, denke ich,

468 **Expertin:** Ja.

469 **Interviewer:** wenn man in eine Familie kommt am Anfang.

470 **Expertin:** Wobei ähm, also das ähm das Helfer von ihrer Seite äh also ne Hilfe
471 abgeben ist eher sehr selten.

472 **Interviewer:** Mh.

473 **Expertin:** Da müssen schon Fälle auftreten von wirklich äußerster persönlicher
474 Beleidigung oder so was, habe ich noch nicht erlebt.

475 **Interviewer:** Mh. Ich hab das gelesen deswegen.

476 **Expertin:** Ist bestimmt möglich, klar. Wenn man [nach der Erklärung suchend]
477 ist ja immer so ne beidseitige Sache. Bei manchen kann man besser andocken
478 und bei manchen ist eher [...] ist nicht da und es geht natürlich den Leuten auch
479 so ähm mit ihren Helfern. Von Helferseite ist es so äh theoretisch ist es wurscht
480 ob jemand sympathisch oder unsympathisch ist. Das dürfte für mich keine Rolle
481 spielen. Man hat natürlich, man geht lieber zu den Leuten, die man auch mag
482 oder die irgendwie so n Sympathieträger sind auf irgend ne Art und Weise. Das
483 ist schon richtig, aber ähm. Ich denke andersrum, wenn die schon
484 beziehungsmäßig Probleme haben mit den Helfern, dann passiert es entweder
485 ganz am Anfang von der dieser Beziehungsarbeit im Vordergrund steht.

486 **Interviewer:** Mh.

487 **Expertin:** Habe ich auch eigentlich ähm [kurze Pause] sehr selten erlebt,
488 einmal glaube ich wo jemand gesagt hat, nein mit der Frau möchte ich nicht oder
489 kann ich nicht.

490 **Interviewer:** Mh.

491 **Expertin:** Aber dazu gehört ja auch Mut, Offenheit und ne gewisse Reflektion,
492 ähm das passiert eher selten so, das auf die Weise ne Hilfe beendet wird,
493 sondern man merkt es eher das da sozusagen die Arbeit einfach so ein
494 bisschen unterhüllt wird von Seiten der Familie. Die finde ich komisch da habe
495 ich keine Lust drauf und das mach ich einfach nicht. Und dann kommt es mit
496 viel Zwischenschritten dann irgendwann auch an einen Punkt wo die Hilfe dann
497 eben beendet wird und vielleicht das auch maßgeblich war es, dass sie einfach
498 mit der Person nicht konnten.

499 **Interviewer:** Mh.

500 **Expertin:** Es gibt aber auch Fälle, wo der Helfer einfach, also was heißt
501 einfach? Äh das habe ich auch schon erlebt. Da hatte ich mal Vertretung und
502 [räuspert sich] bei einer jungen Frau und die kam mit meiner Kollegin irgendwie
503 gar nicht zu recht und hatte dann mit mir in Vertretung gearbeitet und hat dann
504 gesagt: ah ich möchte gern mit Frau Schulz weiter arbeiten und dann wurde
505 geguckt. Also da ist man auch sehr verantwortungsvoll, weil es kann nicht sein,
506 das die irgendwie nach, die ist mir sympathisch, die nehme ich jetzt und die
507 Andere wird sozusagen abgestoßen. Wenn es auch begründet ist vom Alter

508 oder manchmal laufen ja auch so ne Projektionen ab, ne? Und wenn es dann
509 wirklich ist, dann kann auch mal so nen Helferwechsel passieren.

510 **Interviewer:** Mh o.k.

511 **Expertin:** Aber ist eher die Ausnahme.

512 **Interviewer:** Mh [kleine Pause] Ja, das stell ich mir auch so vor, weil als
513 Professioneller geht man ja auch dahin, man geht ja davon aus, das es
514 wahrscheinlich erst am Anfang etwas schwierig wird und auch
515 Beziehungsarbeit, denke ich mal. Wenn man da, in dem Beruf vielleicht schon
516 länger ist wahrscheinlich auch einiges bewirken kann.

517 **Expertin:** Ja, aber sie finden dann immer wieder ne Herausforderung.

518 **Interviewer:** Ja das glaube ich auch, also [unterbrochen]

519 **Expertin:** Man kennt sich nicht, man muss jetzt sozusagen ein Jahr lang
520 miteinander arbeiten, man hat sich denjenigen nicht rausgesucht, die haben
521 mich normalerweise nicht rausgesucht.

522 **Interviewer:** Ja gut, ja aber gut, wenn man da hinget und man weiß, das wird
523 nicht sofort klappen, man geht ja nicht wieder, wenn irgendwas jetzt passiert
524 was nicht ganz reinpasst, weil man ja weiß, o.k. das ist eben erst mal schwierig
525 am Anfang.

526 **Expertin:** Bei manchen Hilfen in manchen Jugendämtern bei manchen
527 Mitarbeitern. Ich weiß gar nicht genau, was da wirklich äh so konkrete Faktoren
528 sind. Aber manchmal ist es auch so, dass äh verschiedene äh Träger
529 meinerwegen ähm aufgefordert werden sich zu präsentieren. Meinet wegen drei
530 Vertreter werden angesprochen und dann erfährt man über ne Kurzanamnese
531 um wen es sich handelt, junges Mädchen oder [...] Familie, wie auch immer.
532 Und dann guckt man wer kann von der Kapazität und vom Alter her vielleicht
533 auch oder vom Hintergrund oder so was. Und dann präsentieren sich im
534 günstigsten Fall äh drei Helfer der Familie und die kann dann sagen, aha äh
535 Frau Z möchte ich gerne oder Herrn W überhaupt nicht oder man kann halt auf
536 jeden Fall mitreden ob Frau oder Mann. Oder manchmal äh gerade bei
537 sexuellem Missbrauch nimmt man fast immer die Frauen. Mann einfach,
538 manchmal bestimmten Themen so nicht angesprochen werden, das ist klar.
539 Aber bei allen wichtigen Entscheidungen äh [Wort suchend]

540 **Interviewerin:** Mitentscheidungen

541 **Expertin:** Mitentscheidungen ist schon auch für die meisten Klienten gegeben.

542 Manchmal muss es schnell gehen, dann [...] sagen hm Fall vom Jugendamt

543 den die einen auch kennen und sagen, wir schätzen Frau Schulz zum Beispiel.

544 Und dann rufen die an, könntet ihr mal oder kannst du mal.

545 **Interviewer:** Mh.

546 **Expertin:** Wenn es schnell gehen soll, ne. Aber manchmal, die haben ja auch

547 dieses Vierteljahr vierteljährige Beratungs- äh pflicht. Also nicht vom

548 Jugendamt. Also arbeiten im Vierteljahr mit den Klienten, die sich dort melden

549 und ihren Bedarf anmelden und da wird also meistens auch in so fern geguckt

550 **Interviewer:** Mh.

551 **Expertin:** Die greifen auch immer wieder eben auf ihre erfahrenen Träger

552 zurück im Normalfall.

553 **Interviewer:** Mh, das ist ja auch nicht schlecht. Mmh o.k., dann.

554 **Expertin:** Haben wir es schon, ja?

555 **Interviewer:** Ja.

556 **Expertin:** Gut.

557 **Interviewer:** Vielen Dank, das Sie sich die Zeit genommen haben.

558 **Expertin:** Ja, ich würde auch gerne mit ihnen jetzt noch länger reden. Das ist

559 vieles immer ein bisschen ne Frage der Zeit.

560 **Interviewer:** Ja, nee nee, ich bin schon froh, dass sie sich Zeit genommen

561 haben, weil ich weiß es ist nicht einfach.

562 **Expertin:** Mhm.

563 **Interviewer:** Nee, lieben Dank dafür

1 **Experteninterview B**

2 **Herrn Müller, Familienhelferin in Dresden**

3

4 **Interviewer:** Wie lange sind sie als Familienhelfer bereits tätig?

5 **Experte:** Ich bin äh jetzt seit 5 Jahren hier, also ich hab, ich muss mal
6 überlegen 18. April 2005 habe ich angefangen. [grinsend] So genau weiß ich
7 das.

8 **Interviewer:** O.k., hatten sie vorher schon Vorerfahrungen in dem Feld oder?

9 **Experte:** Also in dem Feld Kinder- und Jugendhilfe und Familienhilfe nicht. Ich
10 war vorher etwas mehr als drei Jahre in äh bei Träger X, das ist ein psychisch
11 sozialer Versorger in Ort X. Äh hab dort erst ambulant betreutes Wohnen
12 gemacht für psychisch kranke Menschen und war dann aber insgesamt glaube
13 ich zwei Jahre knapp zwei Jahre in einer Wohnstätte für psychisch Kranke tätig.

14 **Interviewer:** O.k., also auch nicht direkt vom Studium ins Feld. O.k. ähm, ja
15 steigen wir gleich ein, wenn äh, was ist für sie Erfolg bei ihrer Arbeit?

16 **Experte:** He, ne gute Frage. Also ähm für mich persönlich oder für, für die
17 Familie?

18 **Interviewer:** Ähm, wir können ja beides machen, für sie persönlich vielleicht.

19 **Experte:** O.k. äh für mich persönlich ist Erfolg, wenn ich sagen wir mal eine
20 Zeit später als also als die Familienhilfe gab, also sie war beendet und ich äh
21 sehe dann zum Beispiel die Mutter X auf der Straße, äh wir unterhalten uns
22 kurz, checken ab wie die Lage so ist und sie berichtet mir, sie ist immer noch
23 trocken und meinen Jungs geht's gut, der große macht ne Ausbildung. Das tut
24 richtig gut. Also da, da habe ich eine Familie wo ich sage, da haben wir richtig
25 Erfolg gehabt, da hat alles irgendwie gepasst, alles irgendwie gestimmt.

26 **Interviewer:** Mh.

27 **Experte:** Also haben alle an einem Strang gezogen und die Puzzleteile haben
28 zusammen gepasst.

29 **Interviewer:** Mh.

30 **Experte:** Das ist ein Erfolg ähm äh oder wenn, ja selbst wenn es vielleicht eine
31 in Obhutnahme eines Kindes gab und äh die Eltern oder die Mutter dann

32 trotzdem noch mit einem zusammen arbeitet und guckt wie sie es wieder äh
33 richten kann. Das wäre eigentlich auch ein Erfolg.

34 **Interviewer:** Mh.

35 **Experte:** Also jetzt persönlich äh habe ich letzte Woche eine SMS bekommen
36 von einer ehemaligen Betreuten. Also da habe ich ihre Mutter und sie betreut
37 und da wars, und da sah es ganz lange so aus, das sie in eine bedrohte äh
38 betreute Wohneinrichtung gehen muss weil äh die Erziehung der Mutter nicht
39 mehr gegriffen hat. Und jetzt im Nachhinein, sie fängt jetzt eine Ausbildung an
40 und äh also und schickt mir das dann mal per SMS, Herr Müller [abgebrochen]

41 **Interviewer:** Aber schön, wenn man so ne Rückkopplung hat.

42 **Experte:** Ja, genau, das ist das Persönliche. [räuspern] Ich sag mal so
43 alltägliche Erfolge können zum Beispiel sein, das in, ja wie kann man das
44 sagen. Also im Moment ist es ja wirklich Tagesgeschäft kann ich eher sagen,
45 könnt ich eher sagen Erfolg ist für mich schon, wenn, wenn die Leute mit denen
46 ich arbeite mich verstehen.

47 **Interviewer:** o.k.

48 **Experte:** Ja also wenn wenn, wenn eben das Methodische was ja dann schon
49 auch Mal durchkommt äh auch bei den Menschen da landet wo sie dann damit
50 was anfangen können. Also um das vielleicht ein bisschen zu erklären, ich
51 arbeite viel eben über Gespräch ne.

52 **Interviewer:** Mh.

53 **Experte:** Das ist ja eins unserer Hauptinstrumente unsere Sprache und bei den
54 meisten äh geht das in Ordnung. Aber es gibt eben auch wirklich äh Klienten,
55 die genau auf dieser Ebene gar nicht so richtig weit kommen und ja auch, auch
56 wenn es mal kritisch wird äh die dann damit nicht zu recht kommen. Das
57 schlägt dann schon eher auch in so psychiatrische Störungen mit rein. Also da
58 haben wir ne große Schnittstelle. Also Eltern oder auch alleinstehende Eltern
59 mit psychischen Störungen. Also jetzt nicht äh psychiatrisch Krank aber.

60 **Interviewer:** Mh o.k.

61 **Experte:** Aber ja, das war jetzt bestimmt noch nicht deutlich genug. Erfolg
62 [abgebrochen] Naja Erfolg [...] wenn im Hilfeplan Ziele stehen, die
63 möglicherweise und, und eigentlich in der Regel mit den Familien gemeinsam

64 äh aufgestellt wurden. Und wenn man nach ein oder zwei Jahren manchmal
65 auch erst nach drei Jahren sagen kann mit der Familienhilfe haben wir die Ziele
66 erreicht.

67 **Interviewer:** Mh

68 **Experte:** Das, das ist ein Erfolg.

69 **Interviewer:** o.k.

70 **Experte:** für die Familie dann.

71 **Interviewer:** Mh.

72 **Experte:** Genau.

73 **Interviewer:** Erfolg und Scheitern liegen ja ziemlich dicht beieinander und wie
74 sie ja schon gesagt haben, viele Faktoren spielen da so mit rein was, das
75 [abgebrochen] oh jetzt bin ich wieder beim Sie [lachend].

76 **Experte:** Können, können wir so lassen.

77 **Interviewer:** Ähm was ist denn Scheitern für sie in der Familienhilfe? Wann
78 scheitert die Familienhilfe?

79 **Experte:** Mh, äh, ja sie fragen ja immer so persönlich mh [lange Pause]
80 scheitern. Also dieses wirkliche Scheitern für mich persönlich gibt es
81 [nachdenklich], gibt es nicht. Also mh [kurze Pause] nee gibt es eigentlich nicht
82 weil also äh ich bin ja nicht ein Einzelkämpfer, sondern wir sind ja ein Team.
83 Wir sehen uns zwar nicht täglich nicht acht Stunden, aber wir haben einmal die
84 Woche auch Teamberatung, wo wir uns auch kollegial beraten. Also ne richtige
85 Fallberatung machen, wegen der Psychehygiene aber auch um zu gucken, hat
86 er sich da so fest gefahren, wie kann es weiter gehen. Ne also, dass wir auch
87 so einen Außenblick haben, aber auch damit [kurze Pause] damit alles zu einer
88 Art Teamentscheidung wird. Also sich also Verantwortungen auf mehreren
89 Schultern äh lasten.

90 **Interviewer:** Mh.

91 **Experte:** Jetzt habe ich den Faden verloren [lachend], super.

92 **Interviewer:** Wir waren beim Scheitern.

93 **Experte:** Stimmt ja, woran, ja also das Scheitern ist äh. Ich, ich nehme jetzt
94 noch einmal für mich auch Aktuelle. Äh Scheitern ist eben zum Beispiel wenn,
95 wenn für eine Familie äh wenn also Ziele aufgestellt werden mit der Familie

96 gemeinsam, die dann aber auf langer Sicht nicht bearbeitet werden können weil
97 sich Diskussionen oder auch Muster immer so im Kreis dreht, das man immer
98 wieder von vorn anfängt. Also ein Beispiel äh ein eine Mutter lebt mit ihrer, also
99 ich sage jetzt auch mal äh Mutter mit einer geistigen Behinderung äh lebt mit
100 ihrer kleinen Tochter in einem Haushalt und äh die größte Tochter äh ist schon
101 raus aus dem Haushalt, ist aber noch in einer Einrichtung, hat mit fünfzehn
102 schon ein Kind bekommen. Hat jetzt schon zwei Kinder, die sind aber raus und
103 die mittlere Tochter ist in nem ähm nem Behindertenheim und die Mutter kämpft
104 schon seit Jahren darum das, das man ihr zutraut das sie auch ihre mittlere
105 Tochter zu hause betreuen kann. Und dann gibt es [abgebrochen]. Also das
106 Jugendamt sagt dann o.k. wir machen ein großes Team, alle Helfer und alle
107 Mitarbeiter kommen auch in eine Runde und wir beraten das und Dokus
108 werden festgehalten o.k., wenn die Mutter und die mittlere Tochter das so
109 gerne wollen, dann sagen wir als Jugendamt und als Professionelle äh bitte
110 probiert es aus. Bedingung dafür ist aber das sie eine Familienhilfe annehmen
111 und kurz, mitarbeiten, ne also Mitwirken. Und äh genaues war eben, das was
112 ich jetzt gerade weiß, das diese Hilfe, die eigentlich scheitert, sage ich mal, ne?

113 **Interviewer:** Mh.

114 **Experte:** Ähm das äh mach ich aber mit einer Kollegin zusammen und das äh
115 sind wir immer, fangen wir immer wieder von vorne an. Ja also äh kritische
116 Töne sind zwar auch nicht äh werden nicht gehört beziehungsweise werden nur
117 kurz nach unten gebrochen und [abgebrochen]. Also es geht dort nicht vor ran
118 und egal was man sagt, äh die Frau versteht das nicht, also die versteht das
119 nicht. Und äh dort sage ich für mich mit den Mitteln, die ich dort zur Verfügung
120 habe, hab bin ich da gescheitert, ne. Also ich bezieh das jetzt nicht persönlich
121 auf mich, aber äh [abgebrochen].

122 **Interviewer:** Eigentlich ist die sozialpädagogische Familienhilfe an dem Punkt
123 [unterbrochen]

124 **Experte:** Ja.

125 **Interviewer:** das sie nicht weiter kommt.

126 **Experte:** Genau, also wir wir räumen das dann auch nach außen hin auf und
127 gehen dann, sagen dann die SPFH

128 **Interviewer:** Mh. [unterbrochen]

129 **Experte:** funktioniert mit den Mitteln, die es zur Verfügung steht so nicht und es
130 würde möglicherweise eher in Richtung Erziehungsgutachten dann laufen. Das
131 wären dann die härteren Methoden und so sage ich schade, dass das nicht ge
132 äh greifen konnte, das wir gemerkt haben, wir sehr viel Energie reingesteckt,
133 aber ja. Ja das ist dann schon ein Scheitern, wenn wenn es. Na wir machen ja
134 Beziehungsarbeit, wir sind ja auch solidarisch, also müssen solidarisch sein
135 und äh mit den Familien und sind auch in so einer Art Zwickmühle. Einerseits
136 wünschen wir denn natürlich, dass das auch so geht und auf der anderen Seite
137 geben wir es wieder ab und wissen genau wie es dann, wie es dann äh [...]
138 Aber ja das haben wir auch schon offen gemacht, ne also, wenn das und das
139 nicht äh geschieht dann könnte möglicherweise das in die Richtung gehen.
140 Wenn auch das nicht da ankommt und tja diese Frau sucht dann immer bei
141 allen Institutionen die Verantwortung. Dann also dann ist dann wirklich
142 scheitern. Das ist eher ein systematisches Scheitern oder systemisches
143 Scheitern aber [abgebrochen].

144 **Interviewer:** Wie geht man also mit sich, also das Team spielt eine große
145 Rolle, ich denke mal das ist ja auch [kleine Pause] irgendwie ist es ja doch auch
146 frustrierend stell ich mir das vor. Wenn man merkt ähm, das könnte
147 funktionieren und äh es müsste vielleicht gar nicht viel getan oder was heißt viel
148 getan, aber es wäre im Rahmen des Möglichen es zu tun.

149 **Experte:** Mh.

150 **Interviewer:** und man fährt nach der Arbeit nach hause und man weiß es
151 passiert nicht und äh, wie geht man damit um? Ich meine zum Einen ist es o.k.
152 das Team, das stell ich mir realistisch vor.

153 **Experte:** Ja also

154 **Interviewer:** Gibt es noch andere Faktoren mit denen man damit lernen kann
155 umzugehen?

156 **Experte:** Also ich kann, ich kann ja nur von mir ganz persönlich ausgehen, ähm
157 ich schaffe es meistens das dann eben auch so ne professionelle Distanz zu
158 bekommen. Eigentlich schaff ich das immer, wo ich dann sage und, aber nicht
159 für mich alleine sage, sondern wir tauschen uns eben auch zwischendurch aus,

160 nicht nur in unserer Teamberatung. Äh ja wo wir dann füreinander auch sorgen
161 ne.

162 **Interviewer:** Mh.

163 **Experte:** Einer erzählt, was heute wieder war und äh die anderen haben den
164 Außenblick in dem Moment, die stecken nicht so in den Zwängen drin und ja
165 dadurch kann man sich ne professionelle Distanz schaffen und äh ich sag mal
166 äh grundsätzlich ist ja festzuhalten, dass wir Hilfe zur Selbsthilfe geben.

167 **Interviewer:** Mh.

168 **Experte:** Ne? Und wenn man sich das immer noch vor Augen hält und dann
169 noch sagt, o.k. ich bin nicht verantwortlich dafür, dass es hier läuft, ich kann
170 unterstützen, ich kann begleiten, aber am Ende müssen sie die Klienten
171 agieren.

172 **Interviewer:** Mh.

173 **Experte:** Dann geht das, ne? Und ja also wenn, wenn ich in eine Hilfe ganz viel
174 Energie reinstecke und dann eben ist es ja auch psychologische Energie, ne?
175 Also geistige Energie, die ich reinstecke und auch Stress und auch alles
176 Mögliche, dann fällt das umso schwerer. Ja also umso mehr ich Energie
177 reinstecke umso schwerer fällt es dann mit dieser Enttäuschung auch
178 umzugehen.

179 **Interviewer:** Mh.

180 **Experte:** Aber es, es funktioniert.

181 **Interviewer:** Gut zu wissen [lachend]. Mh, ja das ist schon beantwortet. Ähm
182 hat sich das verändert, also, ich stell mir das gerade so vor, wenn ich jetzt als
183 Familienhelfer anfangen würde, beispielhaft.

184 **Experte:** Mh.

185 **Interviewer:** Ich komme vom Studium, das gerade da, das am Anfang noch
186 schwieriger ist. Also das sich der Umgang einfach ändert oder kann man
187 sagen, man kommt vom Studium und das klappt gleich alles gut mit den äh
188 gerade mit dem Frustrieren umzugehen oder vielleicht ist das falsch, mit dem
189 Scheitern umzugehen was vielleicht für ein selber, das man das nicht so
190 persönlich nimmt. Davor habe ich so ähm. Könnte ich mir vorstellen, dass viele

191 erst mal fallen wenn sie anfangen zu arbeiten und die Frustrationsschwelle ist
192 sehr hoch.

193 **Experte:** Mh, also wir haben, ich überleg gerade ob wir jemanden im Team
194 haben der frisch vom Studium kommt. [kleine Pause] Nee, eher nicht. Aber äh
195 mal anders gesagt, ich denke, dass man die Arbeit auch gut machen kann,
196 wenn man frisch vom Studium kommt.

197 **Interviewer:** Mh.

198 **Experte:** Optimal wäre, wenn man vorm Studium schon andere Erfahrungen
199 gemacht hätte FSJ oder was auch immer und ja sich eben auch schon mit dem
200 Thema immer irgendwie befasst hat. Und aber die, die Arbeit die wir machen
201 lernt man erst wenn man also während man arbeitet. Ich wollte zum Beispiel nie
202 in diese Richtung gehen, eigentlich ne? Mein Traum war immer
203 Bewährungshilfe [...] Arbeitsplatz, abgeschlossene Arbeitszeiten. Also die
204 flexible erzieherische Hilfe ist eben so auch durch die Flexibilität sehr äh
205 anstrengend, ne? Also wir, wir haben ja nicht ein vorgegebenes Raster. Wir
206 planen komplett in Eigenverantwortung und ja also es ist sehr anstrengend,
207 man kommt da schnell an seine Grenzen. Jetzt habe ich wieder die Grundfrage
208 vergessen. [grinsend]

209 **Interviewer:** [...]

210 **Experte:** [...] Wie der Anfang

211 **Interviewer:** Ja genau. Wie [...] frustrieren. Aber dann ähm o.k.

212 **Experte:** Also, ich gehe jetzt nur vom Team aus, also in unserem Team wird
213 höchst wahrscheinlich niemanden so gehen, dass er dann fällt.

214 **Interviewer:** Mh

215 **Experte:** Mh, ob es. Ich hab hier angefangen und war schon so in ner Art
216 Einzelkämpfer. Ich hatte auch sagen wir mal so nen etwas exklusiveren Auftrag
217 am Anfang. Ich hab äh einen Jungen mit 30 Fachleistungsstunden also mit
218 einer Vollstelle in einer Woche betreut.

219 **Interviewer:** Mh

220 **Experte:** Und ja äh ich musste mich da erst mal reinfuchsen. Es war schon so
221 nen Sprung ins kalte Wasser, weil ich, weiß nicht ob das jeder irgendwie
222 hinkriegt. Aber ich kann jetzt von unserem Team aus sagen, alle die hier jeweils

223 angefangen haben, haben sich gut eingefuchst, wenns also [...] wir wissen
224 genau wie es ist, wenn man hier anfängt. Mit diese mit dieser Frustration also
225 ich will jetzt nicht idealisiert sagen, dass sich das ausgleicht. Aber irgendwie
226 fühlt es sich schon so an, also das man. Ich hab immer, ich geh, ich komm von
227 einer Hilfe in einem Gespräch äh sehr frustriert, freu mich aber aufs nächste,
228 weil ich weiß dort versteh man mich, ne, so ungefähr. Also da kommt es auch
229 an, dort haben wir zwar viele, viele [...] wir können, wir wissen genau wie wir
230 sie bearbeiten können.

231 **Interviewer:** Mh, gab es irgendwas ganz ande [abgebrochen], also war
232 irgendwas vielfältiger als sie damals angefangen haben als Familienhelfer? Wo
233 sie dachten damit hätten sie jetzt gar nicht gerechnet in diesem Arbeitsfeld?

234 **Experte:** Äh, überraschend nicht, aber ähm ich, ich bin in der in dieser ersten
235 Zeit, wo ich den Jungen an der Seite betreut hab, bin ich irgendwann so an
236 meine Grenze gekommen und da hat mein Teamleiter dann gesagt, du das
237 guck ich mir jetzt nicht mehr an, ne?

238 **Interviewer:** Mhm.

239 **Experte:** Wir müssen dafür jetzt was machen. Also da war ich, das war wirklich
240 ne sehr intensive Sache, der junge war hyperaktiv und, und äh hatte auch so
241 ne, sagen wir mal dis-soziale Störung.

242 **Interviewer:** Mh.

243 **Experte:** Und ja der hat dann gesagt: Komm wir machen jetzt hier ne Beratung
244 und dann haben wir zu zweit hat er mich beraten und hat mich also da richtig
245 ausgequetscht und das war so auch der Wendepunkt. Im Nachhinein war das
246 ganz wichtig, dass ich an die Grenze komme.

247 **Interviewer:** Mhm.

248 **Experte:** Aber auch wichtig, dass er mich dort äh abfängt. Und also äh [...] war
249 eben das ich mich zwar an die Seite des Jungen begeben kann und muss.

250 **Interviewer:** Mh.

251 **Experte:** Aber die Ebenen trotzdem Erwachsenen- und Kindebene bleiben
252 müssen, ne? Also das ich die Zügel in die Hand nehmen muss, das war auch
253 so. Also das, das verliert man schnell, wenn man sich eben nicht austauscht.

254 **Interviewer:** Mh.

255 **Experte:** Ja und das war der Wendepunkt. Ich hab zwar befürchtet, dass das
256 bei dem Jungen nicht ankommt, wenn ich jetzt ganz anders auftrete.

257 **Interviewer:** Mh.

258 **Experte:** Aber das war genau das Richtige. Also das war wie gesagt Scheitern
259 und Erfolg dicht beieinander, das war am Scheitel [abgebrochen] äh
260 Scheiterpunkt ne und im Nachhinein war es ein Erfolg, [kleine Pause] weil

261 **Interviewer:** Das ist spannend.

262 **Experte:** Das ja, weil, ja weil es durchs Team aufgegangen wurde.

263 **Interviewer:** Mh, ja das Team ist wirklich ein ganz wichtiges [unterbrochen]

264 **Experte:** Ja [energisch], also das das habe ich auch gemerkt äh in der Arbeit
265 die ich früher gemacht habe in der Wohnstätte.

266 **Interviewer:** Mh.

267 **Experte:** Da war vom Arbeiten her überschaubarer. Wir hatten zwar Schichten
268 aber abgeschlossene Arbeitszeiten. Du gehst nach hause und du musst dich
269 jetzt erst mal nicht mehr drum, also du musst erst mal nicht drüber nachdenken,
270 ne?

271 **Interviewer:** Mh.

272 **Experte:** Jetzt ist es ein bisschen anders. Also hier muss man große
273 Urlaubsübergaben machen, weil die Hilfen laufen ja trotzdem irgendwie weiter
274 ne. Auch bei Krankheit ist immer schwierig und aber dort hat das Team nicht
275 gestimmt da habe ich den Rück äh Rücken die Rückendeckung von der Leitung
276 nicht gespürt. Wenn ich da mal mit einer Boarderlinerin zusammengerammelt
277 bin, da hab ich dann am Ende noch nen Arschtritt gekriegt so ungefähr.

278 **Interviewer:** Mhm.

279 **Experte:** Und das geht natürlich nicht. Also äh dort hab äh seit ich dann hier
280 war habe ich gemerkt wie gut es sein kann, ne? Arbeit ist viel anstrengender
281 aber das Team fängt auf.

282 **Interviewer:** Mh o.k.

283 **Experte:** Ja, also das müssen sie jetzt wirklich anonymisieren, weil äh jetzt die
284 Kritik am Träger X rausgekommen ist.

285 **Interviewer:** Ach so, ja [lachend], ne nee das wird wirklich alles anonymisiert.

286 **Experte:** Alles klar.

287 **Interviewer:** Wo sehen sie die Herausforderungen bei der Arbeit?

288 **Experte:** [lange Pause] Das sind mehrere, also ähm die eine ist das wir viel
289 Beziehungsarbeit machen und äh solidarisch mit dem Klienten arbeiten wollen
290 und auch müssen. Also ist äh in den Bereich da begeben und den helfen wollen
291 und auf der anderen Seite sind wir ja sozusagen die rechte Hand des
292 Jugendamtes, was wiederum das Wächteramt hat, d.h. wir haben gleichzeitig
293 einen Kontroll- und einen äh Betreuungsauftrag. Das ist manchmal schwierig,
294 also ich hatte gestern so nen Fall und äh [abgebrochen]. Also normalerweise
295 schaff ich es ganz gut Sachen nicht mit nach Hause zu nehmen, ne? So im
296 Bauch und im, im Gedächtnis also im Bedenken. Ist mir gestern nicht gelungen
297 äh, weil ich ne Familie hab die mehr sehr viel Sachen anvertrauen haben, die
298 [abgebrochen]. Also wo die Angst haben, dass wenn das jetzt ans Jugendamt
299 geht, dass die gleich die Kinder weggenommen kriegen. Ich persönlich denke
300 nicht, dass sie daraufhin gleich die Kinder weggenommen kriegen, das habe ich
301 denen aber auch gesagt. Auf der anderen Seite kann ich wenn ich sage, o.k.
302 das haben sie mir jetzt im Vertrauen gesagt, kann ich eben wirklich nicht zum
303 Jugendamt rennen. Also ich muss das immer, immer ganz genau abwägen und
304 auch mit offenen Karten spielen und sagen o.k., das kann ich tatsächlich erst
305 mal mit mir tragen.

306 **Interviewer:** Mh.

307 **Experte:** Hab aber auch gleich so gemacht, auch so gesagt, dass ich das auf
308 jeden Fall mit meinem Team bespreche. Also wenn die dann sagen o.k., mach
309 das so, wenn du die und die Sicherheit hast dann ist es o.k., dann kann ich es
310 so machen.

311 **Interviewer:** O.k.

312 **Experte:** Und ich habe wieder die Frontfrage vergessen.

313 **Interviewer:** Mh ja die Frontfrage, die Herausforderungen.

314 **Experte:** Ja genau, also das ist die Herausforderung, das man eben, das man
315 eben sehr tief in so ne Beziehungsgeflecht reingeht und dann, aber trotzdem
316 immer noch die professionelle Sicht behalten muss. Und aber, also auch die
317 Aufträge im Hintergrund. Also ich kann eben zum Beispiel nicht und das will ich
318 ja auch nicht ne Kindeswohlgefährdung deckeln, ne? Also geht gar nicht.

319 **Interviewer:** Ja.

320 **Experte:** So, aber dann kommt eben dieser Herr X zu mir und sagt, Herr Müller
321 ich, ich sage ihnen das jetzt im Vertrauen, aber ich hab Angst, wenn sie das
322 weiter sagen, dass mir dann gleich die Kinder weggenommen kriegen.

323 **Interviewer:** Mh.

324 **Experte:** [grins] Also das ist sind so die Herausforderungen äh Situationen, wo
325 man dann also beidseitig doch der Vertraute ist, ja, aber trotzdem die Kontrolle
326 behalten muss, ne?

327 **Interviewer:** Ja.

328 **Experte:** Aber, was mich sicher macht ist, dass das konkrete ist die jetzt drei
329 Wochen äh ne drei Monate ne Sperrung von der Arge gekriegt haben. Kriegen
330 also drei Monate kein Geld.

331 **Interviewer:** Ja.

332 **Experte:** Das haben sie sich selbst verschuldetet, also da habe ich auch kein
333 Hehl draus gemacht. Sie haben einfach nicht mitgewirkt und wenn, wenn das
334 Geld fehlen würde drei Monate lang und sie also sozusagen auch von
335 Obdachlosigkeit bedroht wären, dann wäre das ne Kindeswohlgefährdung. So
336 der Mann sagt mir aber, er hat Geld in Rücklage, das wiederum darf die Arge
337 nicht wissen. Also so, ich kann es nur sagen, wenn mich jetzt die Frau vom
338 Jugendamt, also die Mitarbeiterin fragt, wie sehen sie denn das. Kann ich nur
339 sagen, ich weiß, dass der, dass die das überbrücken können

340 **Interviewer:** Mh.

341 **Experte:** und mehr nicht.

342 **Interviewer:** O.k.

343 **Experte:** Ich meine damit kann ich gut leben. Ich äh ich funktioniere in dem
344 Moment eben nicht als Steuerzahler, also abends ärger ich mich dann, ne?

345 **Interviewer:** [lacht]

346 **Experte:** [lacht mit] Aber also äh ich weiß jetzt, ohne das ich es ganz
347 Transparent weiter transportieren kann, weiß das die Familie die drei Monate
348 überbrücken kann. Äh habe als Sicherheitsanker oder Bedingungen auch für
349 mich mit eingebaut, die also wo ich die Kinder regelmäßig und jeden Tag in die

350 Kita bringen. Mit dieser Erzieherin dort bin ich auch äh auch ganz eng mit der
351 Zusammenarbeit. So das wir immer nen Blick auf die Kinder haben.

352 **Interviewer:** Mh.

353 **Experte:** Also ich nehme es den Eltern total ab, aber ich weiß es nicht 100 %
354 ne?

355 **Interviewer:** Mh.

356 **Experte:** Das ist so die Herausforderung, also da hängt manchmal [...] dran.
357 Deswegen, ja also ich werde es Morgen noch zur Teamberatung austragen und
358 gucken was die anderen sagen.

359 **Interviewer:** Spannend ja o.k.

360 **Experte:** Mhm, und das ist eben gerade ne Familie, die wo ich sage, die da ist
361 ein Vertrauensverhältnis da, in kürzester Zeit.

362 **Interviewer:** Mh.

363 **Experte:** Und die vertrauen überhaupt nicht dem Jugendamt, aber die haben
364 ein Vertrauen zu mir, ne und das würde ich dann abwägen, ne. Da muss ich ja
365 dann trotzdem der Profi bleiben und darf da keinen Fehler machen.

366 **Interviewer:** Mh.

367 **Experte:** Das [unterbrochen bzw. gleichzeitiges sprechen]

368 **Interviewer:** An sich läuft es aber so ab, das man immer mit der Familie vorher
369 spricht bevor man mit dem Jugendamt spricht, dass die immer darüber
370 informiert sind, was man weitergibt? Ist das so?

371 **Experte:** Sollte so sein, also ich, ich sag mal in Fällen, wo es gar keine
372 Zusammenarbeit mehr gibt, wo die Familie, dich nicht rein lässt oder was auch
373 immer, dann muss es auch anders gehen. Also dann geht, also machen wir das
374 auch anders. Aber im [abgebrochen]

375 **Interviewer:** Mh [kleine Pause] aber wenn [abgebrochen]

376 **Experte:** Ich sag mal in

377 **Interviewer:** Ich sag mal wenn es funktioniert.

378 **Experte:** in 80 % der Fälle, vielleicht sogar 90 besprechen wir das natürlich mit
379 der Familie.

380 **Interviewer:** O.k.

381 **Experte:** Und äh also das, so gehen wir auch rein in solche Hilfen, wir sagen
382 das von Anfang an. Und auch im Jugendamt beim ersten Hilfeplan wird das
383 auch so festgehalten ähm, wenn jetzt wenn der Helfer eine
384 Kindeswohlgefährdung sieht, dann hat er das zu melden dem Jugendamt, aber
385 er wird vorher mit ihnen darüber sprechen. Also [kleine Pause]

386 **Interviewer:** Ja o.k.

387 **Experte:** Deswegen konnte ich gestern zur Familie sagen, ich sehe hier keine
388 Kindeswohlgefährdung.

389 **Interviewer:** Mhm ja o.k.

390 **Experte:** Aber ich möchte eben, na ja ich möchte das sie die Kinder jeden Tag
391 in die Kita bringen. Ich nehme ihnen das ab das sie irgendwo Geld stecken
392 haben und das sie drei Monate überbrücken können.

393 **Interviewer:** Mh o.k. [kurze Pause] Wenn dann jetzt ein Neuer als
394 Familienhelfer anfangen würde, hätten sie Ratschläge oder Hinweise, die sie
395 geben würden wollen, also worauf man definitiv achten sollte wenn man
396 anfängt?

397 **Experte:** [kurze Pause] Ja [räuspert sich] also nicht zu, nicht zu optimistisch
398 rangehen an die Sache. Aber es ist wahrscheinlich in vielen anderen Bereichen
399 unserer Arbeit äh auch so. Ähm nicht zu blauäugig, also ich mach das schon
400 und das wird alles cool, ne, sondern also lieber auch mit Misserfolgen rechnen.

401 **Interviewer:** Mh.

402 **Experte:** Der andere Rat ist ähm viel nachzufragen beim Team, bei den
403 Leuten, die das nun auch schon täglich machen. Ähm anderer Ratschlag ist, da
404 wir ja Erziehungsberatung, also ist ja ein unserer großen Themen, äh machen,
405 äh ja sich irgendwie in kürzester Zeit so n so n wie soll ich sagen, so ne Art
406 Rüstung anzulegen, weil es ganz, weil ganz viele Eltern die
407 Vermeidungstechnik anwenden zu sagen, sie haben doch gar keine Kinder,
408 was wollen sie mir, was wollen sie mir denn sagen.

409 **Interviewer:** Mh.

410 **Experte:** Ja und das, also wir haben eine ganz junge Kollegin, die die sagt
411 dann, ja es ist mir klar ich hab keine Kinder, aber ich hab das theoretische

412 Wissen und das. Ich hab den Außenblick. Ja also unsere, ich nenn es mal
413 Waffe, ist ja wir haben den Außenblick, ne?

414 **Interviewer:** Mh.

415 **Experte:** Ich sag auch ganz oft zu Klienten, na ja passen sie auf, wenn sie jetzt
416 bei mir zu hause zugucken würden, wie ich mein Kind mein Sohn erziehe, dann
417 würden ihnen bestimmt auch viel Sache auffallen, die sie dann mit mir
418 besprechen können.

419 **Interviewer:** Mh.

420 **Experte:** Ne, weil sie den Außenblick haben. Also man muss nicht großartig
421 Ahnung haben von also theoretisch von Erziehung oder viel mehr Erfahrung.
422 Wichtig ist der Außenblick und da kann man auch als jemand, der keine Kinder
423 hat erkennen, hier stimmt die Kommunikation nicht. Ne, also das lernen wir ja
424 auch beim Studium, viel über Kommunikation und weniger das Praktische.

425 **Interviewer:** Mh, ja o.k.

426 **Experte:** Ja also eben versuchen schon so ein bisschen auf der Ebene zu sein,
427 aber trotzdem diese professionelle Oberhand zu behalten.

428 **Interviewer:** Mh.

429 **Experte:** Das gelingt nicht immer, also auch den alten Hasen gelingt es nicht
430 immer.

431 **Interviewer:** Also es kann ja auch mal passieren, das man also auf ähm auf
432 Familien stößt wo die Beziehungsarbeit wirklich so nicht funktioniert ja und wäre
433 es vielleicht günstig den Familienhelfer zu wechseln, Fragezeichen. Ist das
434 möglich durchaus pass [abgebrochen] geschieht das häuf [abgebrochen] regel
435 naja bestimmt nicht regelm [abgebrochen] aber geschieht das Mal?

436 **Experte:** Ja, ähm, ich sag mal das gehört auch zur professionellen Behandlung
437 einer, einer solchen Sache. Da das ist auch unserer täglicher Kampf, kann man
438 fast so sagen, also viele kollegiale Beratungen drehen sich darum, der
439 Gedanke wie lange willst du dann das jetzt hier noch machen. Also wenn man
440 als Berater merkt, ja der kommt eigentlich gar nicht so richtig weiter. Ähm also
441 dort ist es dann wichtig noch mal wirklich zu gucken und auch den reflektierten
442 Außenblick des Teams zu haben äh bringt das hier noch was, ne man man
443 bezieht das Ganze aus persönlicher Sicht, ich hab hier nen Vertrag, ich bin

444 gescheitert. Ne da sind wir wieder beim Scheitern. Aber ganz oft äh ist es eben
445 auch so, dass das sehr professionell ist und auch vom Jugendamt dann so
446 gesehen wird, wenn man sagt wir kommen hier an unsere Grenzen mit dem wie
447 wir arbeiten in der Regel, ne kommen wir bei der Familie nicht an, kommen wir
448 nicht durch. Manchmal ist es auch was persönliches, ne. Also aber von der
449 Familie ausgehend, ich kann mit dem nicht, ich ne. Also wir versuchen auch
450 immer oder ganz oft paritätisch zu arbeiten, weil manchmal auch, also eben zu
451 Zweit wo ne Frau und nen Mann in der Hilfe ist um gewisse Sachen
452 auszugleichen.

453 **Interviewer:** Wenn das geht organisationstechnisch, würde ich sagen, dann ist
454 es bestimmt nicht schlecht.

455 **Experte:** Also viele Hilfen sind bei uns als Co - Betreuung.

456 **Interviewer:** Mh.

457 **Experte:** Ja, aber wenn, wenn die Mutter, sage ich jetzt mal, mit mir ein
458 persönliches Problem hat, dann habe ich nicht mehr all zu viele Chancen, da
459 gut zu arbeiten. Also wenn, dann bin ich geneigt vielleicht irgendwie dann doch
460 noch mal da reinzukommen, schmier ihr Honig ins Maul, aber wenn ich dann
461 das nächste Mal dann doch mal was Kritisches anmerke, dann löst sich die
462 ganze Sache wieder in wohl gefallen auf. Und äh wenn ich das manifestiere,
463 dann ist es besser zu sagen wir sollten hier über noch einmal über einen
464 Wechsel nachdenken. Also mit, mit dem der Herangehensweise, die wir bisher
465 gemacht haben, kommen wir nicht weiter.

466 **Interviewer:** Also ist ihnen auch schon mal passiert, dass sie mal gewechselt
467 haben?

468 **Experte:** Ja, äh es ist schon passiert, also ich erinnere mich zwar jetzt nur an
469 ein einziges Mal, aber nee zwei Mal sogar. Na gut, in dem einen Fall war es so,
470 dass der der Junge mit mir nicht so richtig klargekommen ist.

471 **Interviewer:** Mh.

472 **Experte:** Aus welchen Gründen auch immer ne und wo wir dann als Team
473 gesagt haben, o.k. bevor wir das jetzt hier noch mehr äh versauen sag ich mal,
474 probieren wir es noch mal aus wenn er noch mal jemanden anderes kriegt. Ne
475 dann hat ne Kollegin von mir sich mit ihm auseinandergesetzt, auch sehr lange.

476 **Interviewer:** Mh.

477 **Experte:** Wo ich schon gedacht habe, Mensch [kleine Pause] ob das was wird
478 jetzt im Nachhinein. Und äh jetzt wirklich im Nachhinein muss man sagen, das
479 war ne gute Entscheidung. Konnte man vorher nicht wissen, aber der Mensch
480 geht jetzt äh seinen Weg. Einen Weg der für ihn halt möglich ist, aber er geht
481 zumindest seinen Weg. Ne und das.

482 **Interviewer:** Mh.

483 **Experte:** Wobei in dem anderen Fall war es so, äh der Junge für den ich
484 eigentlich Ansprechpartner sein wollte, konnte aus irgend welchen Gründen äh
485 zu mir kein Vertrauen mehr fassen. Also die Vermutung war, dass die Mutter äh
486 mit mir gedroht hat ne.

487 **Interviewer:** Ah o.k.

488 **Experte:** Na ja also benimm dich, wenn der Herr Müller kommt der nimmt dich
489 aber so was von auseinander, wie soll er denn dann zu mir vertrauen schaffen
490 äh schöpfen ne. Ich hab ihm zwar immer das äh Betreuungsangebot erneuert
491 und ihm immer noch mal erzählt, wie ich es meine ne. Aber er hat sich nicht
492 mehr [...]. Und dann haben wir versucht meinen Kollegen da reinzubringen,
493 aber das [abgebrochen]. Ich kann nicht sagen, dass es zu spät war, aber auf
494 jeden Fall ist er auf ihn auch nicht angesprungen und [abgebrochen].

495 **Interviewer:** [...]

496 **Experte:** Mh genau, also man kann es nicht wissen, man kann es versuchen
497 und äh lieber früher als zu spät. Aber diesen Zeitpunkt kennt man nicht.

498 **Interviewer:** Ich stell mir das auch schwierig vor, weil die Beziehungsarbeit ist
499 ja nun mal ein ganz großer Punkt und am Anfang stell ich mir nicht vor das die
500 Familie gleich sagt, ja [euphorisch] da kommt ein Familienhelfer und mit dem
501 arbeiten wir zusammen.

502 **Experte:** Nee, das ist tatsächlich so, weil sie das Meiste geschieht ja im so
503 genannten Zwangskontext. Also [kleine Pause] kommen

504 **Interviewer:** Das meiste sogar?

505 **Experte:** Kommt ziemlich selten ja, sehr selten kommen äh Familien selbst
506 zum Jugendamt oder Mutter oder alleinstehende Väter, wie nachdem und

507 sagen äh ich komm nicht weiter ich brauch Hilfe, weil die immer noch, ja das
508 Jugendamt hat immer noch diese [Wort suchend]

509 **Interviewer:** Keinen guten Ruf.

510 **Experte:** diesen schlechten Ruf, die nehmen mir gleich die Kinder weg. Obwohl
511 alle, also gerade hier zum ASD Ortsteil X zu dem wir also einen sehr herzlichen
512 Kontakt auch haben. Äh die sagen alle, ja wir freuen uns über jeden der kommt,
513 wir nehmen doch nicht gleich die Kinder weg äh was besseres kann doch gar
514 nicht passieren als Leute die freiwillig äh sich ne Hilfe suchen. In den meisten
515 Fällen ist es aber eben so, dass entweder die Familie schon sowieso lange
516 bekannt ist im Jugendamt und dann immer mal wieder antanzen muss oder das
517 eben anonyme Meldungen kommen oder auch Meldungen von Kindergärten
518 und oder Schulen, wo dann das Jugendamt sagt, o.k. sie müssen die Hilfe in
519 Anspruch nehmen.

520 **Interviewer:** Mh.

521 **Experte:** Das ist dann der Zwangskontext und manchmal so wie bei der einen
522 Familie, die ich vorhin meinte, die mit der Arge, ne?

523 **Interviewer:** Mhm.

524 **Experte:** Äh das ist auch ein Zwangskontext, aber die ja sind einfach bloß
525 dargestellt Kinder raus oder sie nehmen die Familienhilfe an und ah daraus hat
526 sich aber jetzt eben doch in kürzester Zeit ergeben, das sie mich wirklich äh
527 angenommen haben und jetzt im Grunde so halb freiwillig das jetzt machen.
528 Also die sagen ja gut, wir wissen das wir es machen müssen, aber wir wollen,
529 das sie das mit uns machen ne.

530 **Interviewer:** o.k.

531 **Experte:** Also von, von der Ursache her sind es meistens oder in vielen Fällen
532 Zwangskontexte, aber durch Beziehungsarbeit wird es dann zumindest
533 aufgeweicht. Ja also wenn es mal nicht weiter geht, dann ist der Zwangskontext
534 sicher spürbar und dann müssen wir auch äh so professionell bleiben und
535 sagen es geht hier nicht weiter jetzt äh mich, mich [...] aus der Herzlichkeit der
536 Beziehung auch raus begeben. Und je offener man das machen kann um so
537 leichter ist es für beide Seiten auch. Ne also wenn ich sage, sie wissen was ich
538 tun muss wenn das und das. Ich möchte es nicht aber ich muss es dann.

539 **Interviewer:** Mhm o.k. mh.

540 **Experte:** Also die Beziehungsarbeit äh zeitweilig der wichtigste Faktor in
541 unserer Arbeit, aber auch der Schwierigste. Also der, der sage ich mal die
542 meisten Nerven kostet [kleine Pause], weil manchmal ist man so Tief drin, das
543 man das dann auch als Verrat äh wahrnimmt, wenn man das dann meldet.

544 **Interviewer:** Mh professionelle Distanz wahren

545 **Experte:** Ja.

546 **Interviewer:** schimpft sich das.

547 **Experte:** Richtig.

548 **Interviewer:** Mh o.k. [kleine Pause] Mhmm ja Hilfe zur Selbsthilfe, das hatten
549 sie ja schon erwähnt, das ist das Ziel.

550 **Experte:** Ja.

551 **Interviewer:** Das haut auch [abgebrochen], also das passt auch immer, also
552 meistens? Richtig? [Kleine Pause] Aber, also sie haben ja noch einpaar
553 Kontakte zu ähm ehemaligen Schützlingen, wenn man das so sagen möchte,
554 also weiß man ja auch ob es funktioniert hat oder nicht?

555 **Experte:** Ja also ich sag mal bei den Zweien, die mir gerade vorschweben, dies
556 sind zwei Familien, war es im Endeffekt, im Nachhinein betrachtet wirklich Hilfe
557 zur Selbsthilfe. Also ähm ich sag mal dort wo ich mich am selbst äh am
558 wenigsten selber spüre

559 **Interviewer:** Mh.

560 **Experte:** mit meiner, mit meinem Einsatz, mit meiner Energie dort äh sind
561 bisher die meisten äh die besten Sachen rausgekommen.

562 **Interviewer:** Mh.

563 **Experte:** Also bei der einen Familie, wo die äh das Mädchen jetzt ne
564 Ausbildung macht, dort war ich ganz oft nicht zu thematischen Gesprächen,
565 sondern ich war dort zum Kaffee trinken.

566 **Interviewer:** Mh.

567 **Experte:** Ne, aber dieses äh das der Herr Müller da ist und das man auf den
568 zugreifen kann und äh Sachen besprechen kann.

569 **Interviewer:** Mh.

570 **Experte:** Und äh ja also ich hab auch mit der mit dem Mädchen gearbeitet und
571 äh die konnte mit mir obwohl sie Missbräuche erlebt hat, ein ganz
572 beschissenen Vater erlebt hat und alles. Aber sie konnte mit mir und ich war
573 vielleicht auch für die Zeit son [kleine Pause] also nicht Vaterersatz. Da sollte
574 man vorsichtig sein, aber son, na jemand der mit ihrer Mutter gemeinsam
575 als Elternpaar auftreten konnte. Also

576 **Interviewer:** O.k.

577 **Experte:** während der Arbeitszeit ne [grinsend]. Und äh also das alles hat so
578 gut zusammengespült obwohl es äh nicht so, nicht so anstrengend spürbar
579 war. Das hat ziemlich viel gebracht. Bei der anderen Hilfe auch, wo die Mutter,
580 die immer noch trocken ist.

581 **Interviewer:** Mh.

582 **Experte:** Dort ja also da war auch nicht dieser [abgebrochen]. Es war ne lange
583 Zeit wo wir für die Familie gearbeitet haben, aber es war nicht der, war nicht
584 ewig dieses äh ich heb hier noch mal nen Grab aus oder so. Also von der
585 Anstrengung her, ne. Ich heb hier noch mal nen Keller aus, sondern es war
586 diese, ja so ne mentale Verbindung, die man auch nicht abmessen kann, ne.
587 Also was schreibst du da in deinen Stundenzettel rein. Aber

588 **Interviewer:** Mh ja.

589 **Experte:** das sind viele unmessbare Sachen, die da so ineinander greift.

590 **Interviewer:** Aber die wichtig sind.

591 **Experte:** Ja, wobei ich sagen muss äh die Hilfe wo ich sehr ackere, also wo ich
592 mich sehr immer wieder auch äh psychisch reinbegeben muss, da bewegt sich
593 meistens nicht so viel wie es gut wäre.

594 **Interviewer:** Mh.

595 **Experte:** Es ist vielleicht auch son, son Mysterium aus, also von dem was ich
596 so erlebe ausgehend.

597 **Interviewer:** Obwohl ich mir vorstelle, [...] das [...] das wenn man denn so viel
598 Energie reinsteckt, naja. Ähm ja.

599 **Experte:** Ja ich sag noch was, Hilfe zur Selbsthilfe deshalb weil, weil es ja nur
600 was bringt wen die Familie für sich irgendwann sagt, o.k. wir müssen hier was
601 ändern um vor ranzukommen. Also die müssen da selber wollen irgendwann,

602 ne. Dann können sie sich selber helfen und dann geht's vorwärts. Sie müssen
603 da erst, sie müssen erst mal äh gespiegelt werden zum Beispiel in ihrem
604 Verhalten, sie müssen das dann für sich dann auch so klar kriegen, ja o.k. da
605 könnte was dran sein und die müssen also das reflektieren können und dann
606 auch nach vorne gucken können und das kann manchmal sehr lange dauern.
607 Und das ist dann schon fast in Richtung Psychologie. Aber wichtig ist das wir
608 als Pädagogen eben auch sagen, wir sind nicht Therapeut und hier ist die
609 Grenze und alles Weitere müsste dann jemand anderes machen.

610 **Interviewer:** Mhm.

611 **Experte:** Da muss man ganz offen damit umgehen. Ich kann zwar
612 psychologisch relativ Tief reingehen, aber muss da aufpassen das ich da nicht
613 zu sehr aufwühle und das ich immer wieder sage, ich kann sie ja nicht
614 therapieren ne.

615 **Interviewer:** Ja o.k.

616 **Experte:** Ich hab ne Idee davon was sie bräuchten.

617 **Interviewer:** Mh.

618 **Experte:** Das sag ich ihnen, aber machen müssen sie es selbst.

619 **Interviewer:** Mh. klingt so relativ human, ja aber das ist so ne schwierige
620 Arbeit.

621 **Experte:** Genau.

622 **Interviewer:** Mh, im Normalfall gehen die Hilfe nen Jahr oder kann man das gar
623 nicht so verallgemeinern?

624 **Experte:** Also äh Familienhilfe wird meistens auf ein Jahr angelegt, erst mal.

625 **Interviewer:** Hm aber Möglichkeit der Verlängerung besteht.

626 **Experte:** Und ja genau die Option der Verlängerung besteht immer. Manchmal,
627 also entweder es scheitert sehr früh, dann hört es eher auf oder manchmal
628 kann man auch nach einem halben Jahr schon sagen, hier hat sich jetzt so viel
629 bewegt [...] Denn in den meisten Fällen kann ich schon sagen nach einem Jahr
630 wird noch mal geguckt bevor das Jahr zu ende ist. Ähm braucht die Familie hier
631 noch Stabilisierung oder ist es schon so o.k. Dann wird noch mal mit der
632 Familie im Jugendamt in der großen Runde beraten.

633 **Interviewer:** Mh.

634 **Experte:** Und, also häufig ist es schon so, das Hilfen um die zwei Jahre so
635 gehen.

636 **Interviewer:** Mh, sie haben ja ein gutes Verhältnis zum Jugendamt, also das
637 kam schon so durch. Also haben sie jetzt nicht so die Erfahrungen, dass es mal
638 nicht so gut mit dem Jugendamt läuft, das es so ne Auswirkung hat auf die
639 Arbeit.

640 **Experte:** Naja, ich sag mal, wo wir oft drüber hadern ist, wenn, wenn
641 Jugendamtsmitarbeiter oder Mitarbeiterin nicht hart genug agieren können.

642 **Interviewer:** Mh o.k.

643 **Experte:** Also oder wo wir dann sagen, Mensch hier, wir haben jetzt schon so
644 viele Signale gegeben, warum passiert da nichts. Warum wird auf die Familie
645 nicht mehr Druck ausgeübt.

646 **Interviewer:** Mh.

647 **Experte:** Das macht die Arbeit an dem Punkt schwierig, aber also so direkt nen
648 schlechtes Verhältnis zum Jugendamt äh das kennen wir nicht, sollten wir auch
649 nicht kennen, weil das ist ja indirekt unser Arbeitgeber, ne.

650 **Interviewer:** Ja stimmt, Aber ansonsten sind sie wirklich nur für den Bereich
651 Ortsteil X zuständig. [...]

652 **Experte:** Ja also ähm unsere Arbeit hat einen sozialräumlichen Ansatz, dass
653 musste ich für mich jetzt also in den letzten Wochen oder Monaten noch mal so
654 ein bisschen ordnen, weil [abgebrochen]. Also was das bedeutet ne. Also man
655 könnte sagen es bedeutet wir sind hier mit unserem Standpunkt äh Standort in
656 Ortsteil X. Wir können auch nur hier Hilfe betreiben, weil wir uns auch nur hier
657 so gut auskennen, ne so. Und wir haben aber mittlerweile in Ortsteil A, in
658 Ortsteil B, in Ortsteil C. Also wir haben manchmal sehr weite Wege zwischen
659 einer und einer anderen Hilfe ähm. Aber das sozialräumliche bedeutet eben
660 nicht, ich kenn mich hier in diesem Viertel aus und kann nur hier arbeiten,
661 sondern ich äh arbeite mit einer Familie in Ortsteil B und äh mach mit denen
662 sozialräumliche Arbeit und gucke was, wie die Infrastruktur ist, also auch wie
663 die soziale Infrastruktur ist. Also das habe ich mir dann so revidiert ne. Also das
664 sozialräumliche kann eben auch woanders passieren. Also eher das man das

665 die Familie sich in ihrem Sozialraum bewegen kann und das man sie da auch
666 unterstützt.

667 **Interviewer:** Mh o.k. [kleine Pause]

668 **Experte:** Bequemer ist es, wenn wir Familien hier in Ortsteil X haben.

669 **Interviewer:** Ja das glaube ich.

670 **Experte:** Weil die dann auch immer dann mal sagen, wir kommen auch her.
671 Also wir gehen ja nicht nur, nicht nur in die Familien, sondern machen dann
672 auch mal ne Beratung hier oder wir haben auch nen großen Raum, wo man
673 Bewegung machen können. Ja.

674 **Interviewer:** Ich stell die Frage jetzt noch, ich hab erst überlegt, aber nein ich
675 stell sie einfach mal in den Raum. Ab wann ist man ihrer Meinung nach kein
676 ähm naja Neuling mehr, wenn man anfängt zu arbeiten in dem Arbeitsfeld?
677 Kann man da was sagen zu? [kleine Pause] Ist ja schwer, ah nein ich sag jetzt
678 nicht dazu, ich sag immer zu viel, dann beantworte ich mir die Frage schon
679 selber. [lachend]

680 **Experte:** [lange Pause] Lange Pause, ab wann, also ab wann hab ich mich
681 nicht mehr als Neuling gefühlt?

682 **Interviewer:** Ja ab wann war es bei ihnen, das ist vielleicht besser.

683 **Experte:** [lange Pause] Ich, das ist auch nur so ne Vermutung, aber ich
684 vermute mal ab dem Zeitpunkt als mein Teamleiter mich für diese Hilfe beraten
685 hat. Und ähm [kleine Pause] ist schwer zu sagen.

686 **Interviewer:** Ja das ist schwer zu sagen, mh. Das kommt

687 **Experte:** Also

688 **Interviewer:** sicherlich auch darauf an was für Vorerfahrungen man hat.

689 **Experte:** Na ja, mein äh, prinzipiell kann man wohl sagen, dass wenn, wenn
690 das Jugendamt zum Beispiel bei uns anruft und sagt, ich hab da ne Hilfe, die
691 würde genau passen auf Herrn Müller aus eurem Team.

692 **Interviewer:** So gezielt ähm läuft das schon? [kleine Pause] Haben wirklich ein
693 enges Arbeitsverhältnis mit dem Jugendamt.

694 **Experte:** Ja also das das geht auch viel auf so ne Akquise zurück, wo wir, wir
695 uns immer wieder ins Spiel gebracht haben, wo wir. Also als wir angefangen
696 haben ist mein, mein Teamleiter ganz oft zu mir gekommen, komm Lukas wir

697 gehen mal wieder dort hin und wir zeigen mal das es dich gibt und so. Ich hab
698 das immer als total bescheuert empfunden, aber das hat es gebracht und äh
699 wir versuchen, wir sind doch mit einigen äh Jugendamtsmitarbeitern per du,
700 also menschlich richtig und die wissen auch genau, welche Hilfen wem dann
701 gut passen. Und deswegen gibt es auch tatsächlich so ne persönlichen
702 Anfragen.

703 **Interviewer:** Aber das ist ja schön. O.k. dann danke ich.

704 **Experte:** Bitte, gerne.

705 **Interviewer:** Oh wir haben ja doch länger gebraucht.

706 **Experte:** Kein Problem, ich hatte mir die Stunde einkalkuliert.

Literaturverzeichnis

Literaturquellen:

BMFSFJ (Hg.): Handbuch Sozialpädagogische Familienhilfe, 2. Auflage, Stuttgart 1998

Deutschen Verein für öffentliche und private Fürsorge (Hg.): Modellprojekt Familienhilfe in Kassel. Bericht der wissenschaftlichen Begleitung, Heft 21, Frankfurt am Main 1981

Fakultät für Sozial- und Verhaltenswissenschaften an der SRH Hochschule Heidelberg (Hg.): Arbeitszufriedenheit und ihre Folgen in helfenden Berufen, Berlin 2008

Fritzsche, Brigitte / Fromm, Karin / Giese, Eckhard / Imbruck, Wolfgang / Jostock, Uschi / Nutt, Wolfgang (Hg.): Wenn der Berg nicht zum Propheten... . Beiträge zur aufsuchenden psychosozialen Arbeit mit Einzelnen und Familien, Tübingen 1994

Fröhlich-Gildhoff, Klaus / Engel, Eva-Maria / Rönna, Maike / Kraus, Gabriele (Hg.): Forschung zur Praxis in den ambulanten Hilfen zur Erziehung, Bd. 1, Freiburg 2006

Hargens, Jürgen (Hg.): Gastgeber hilfreicher Gespräche. Wir haben Ihnen geholfen?! Was haben wir von Ihnen gelernt?. Systemische Ansätze in der Sozialpädagogischen Familienhilfe Teil 2, Dortmund 2000

Kinderschutz-Zentrum Berlin e.V. (Hg.): Risiken und Ressourcen. Vernachlässigungsfamilien, kindliche Entwicklung und präventive Hilfen, Gießen 1996

Kleve, Heiko: Ambivalenz, System und Erfolg. Provokationen postmoderner Sozialarbeit, Heidelberg 2007

Krause, Hans-Ullrich / Peters, Friedhelm (Hg.): Grundwissen Erzieherische Hilfen, Münster 2002

Kreuzer, Max (Hg.): Handlungsmodelle in der Familienhilfe. Zwischen Networking und Beziehungsempowerment, Neuwied 2001

Rauschenbach, Thomas (Hg.): Grundlagentexte Sozialpädagogik/Sozialarbeit. Methoden der Sozialen Arbeit. Eine Einführung, 6. Auflage, Weinheim und München 2005

Rieforth, Joseph: Entwicklungsprozesse von beruflichen Fachkräften in einem neuen Feld der sozialen Arbeit. qualitative Prozeßanalyse [sic] zur Erfassung systemischer Kompetenz, Bd. 1, Frankfurt am Main 1996

Rietmann, Stephan / Hensen, Gregor (Hg.): Werkstattbuch Familienzentrum. Methoden für die erfolgreiche Praxis, Wiesbaden 2009

Schuster, Eva Maria: Sozialpädagogische Familienhilfe (SPFH). Aspekte eines mehrdimensionalen Handlungsansatzes für Multiproblemfamilien, Reihe 11, Band 712, Frankfurt am Main 1997

Schweizerischen Arbeitsgemeinschaft der Fachhochschulen und Höheren Fachschulen für Soziale Arbeit (Hg.): Sozialarbeit mit Familien. Eine Einführung, Bern Stuttgart Wien 1999

Textor, Martin R. (Hg.): Hilfen für Familien. Ein Handbuch für psychosoziale Berufe, Frankfurt am Main 1990

Zentrum für Planung und Evaluation Sozialer Dienste an der Universität Siegen
(Hg.): Prozesse in der Sozialpädagogischen Familienhilfe aus unterschiedlichen
Perspektiven. Eine Einzelfallstudie, ZPE - Schriftenreihe Nr. 18, Siegen 2006

Internetquellen:

<http://cms.uni-kassel.de/unicms/index.php?id=7787>

(19.07.2010, 21.18 Uhr)

<http://d-nb.info/gnd/106846124>

(29.05.2010, 23.00 Uhr)

http://translate.google.de/translate?hl=de&langpair=en|de&u=http://www.nlp-institutes.net/nlp_coaching_artikel_e.htm

(04.06.2010, 14.00 Uhr)

http://www.destatis.de/jetspeed/portal/cms/Sites/destatis/Internet/DE/Presse/pm/2006/09/PD06__382__225.psml

(27.05.2010, 17.15 Uhr)

http://www.destatis.de/jetspeed/portal/cms/Sites/destatis/Internet/DE/Presse/pm/2006/10/PD06__439__225,templateId=renderPrint.psml

(20.07.2010, 10.30)

<http://www.dieuniversitaet-online.at/professuren/curricula-vitae/beitrag/news/univ-prof-dr-wolfgang-c-mueller/80.html>

(04.06.2010, 14.15 Uhr)

<http://www.erato.fh-erfurt.de/so/homepages/peters/person.htm>

(19.07.2010, 20.30 Uhr)

http://www.fabev.de/index.php?option=com_content&view=article&id=73&Itemid=67

(04.06.2010, 13.45 Uhr)

<http://www.gesellschaftsberatung.info/home/profil-dbaecker.html>

(25.06.2010, 21.15 Uhr)

<http://www.gesellschaftswissenschaften.uni-frankfurt.de/tallert>

(30.06.2010, 14.15 Uhr)

<http://www.gofeminin.de/leben-junge-mutter/familie-f39719.html>

(24.07.2010, 18.00 Uhr)

<http://www.hyperkommunikation.ch/bibliothek/autopoiese/autopoiese.htm>

(26.06.2010, 22.00 Uhr)

<http://www.transcript-verlag.de/ts457/ts457.php>

(28.06.2010, 10.00 Uhr)

<http://www.uni-protokolle.de/nachrichten/id/94496/>

(19.07.2010, 21.00 Uhr)

Erklärung zur Selbstständigen Arbeit

Ich erkläre, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und unter Verwendung der angegebenen Literatur und Hilfsmittel angefertigt habe.

Dresden, Datum

Unterschrift

